# Obiettivi Qualità (ISO 9001)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Obiettivo** | **Programma**  **(cosa sarà fatto per raggiungere l’obiettivo)** | **Risorse**  **(risorse messe a disposizione per il raggiungimento dell’obiettivo)** | **Responsabile** | **Tempi di completamento e verifiche in itinere** | **Indicatori e modalità verifica risultati** | **Relazione verifiche obiettivo** |
| Mantenimento/aumento del fatturato del Consorzio | Incremento di nuovi servizi a favore delle consociate | Risorse umane per partecipazione gare appalto (CAVALLIN e GIROTTO)  Nuovi accordi interni tra le consorziate e il consorzio | Direzione | STEP 1: giugno 2022  STEP 2: dicembre 2022 | Mantenimento del fatturato almeno a livelli attuali (=> 2021) |  |
| Valorizzazione di un mercato interno di servizi verso i soci | Nuova piattaforma Eriges FAD e gestionale, monitoraggio e consulenza gare appalto | Responsabile del personale | Passare dalla fase test del 2021 alla fase di maturazione dell’offerta del catalogo corsi in FAD del consorzio NAOS | Stipula nuovi accordi interni finalizzati all’incremento delle quote associative (+30%) (nuovi ambiti Digitale FAD e Gestionale) |  |
| Mantenimento costante all’attenzione alle esigenze degli associati | Prevedere incontri di scambio di buone prassi, valorizzando le nuove piattaforme cloud (teams, Zoom) o i percorsi formativi on line sulla piattaforma Eriges. | Segreteria Didattica, vicepresidente del consorzio  Consulenti FAD, RSGI, GDPR, | Direzione | 1. Incontri quadrimenstrali su tema FAD 2. Incontri quadrimestrali su buone prassi da scambiare 3. Incontri quadrimestrali su SGI integrato | Numero incontri per tema=3  Partecipazione almeno 90% delle coop associate  Individuazione di nuovi ambiti (si-No) |  |
| Condivisione di risorse umane a fronte delle emergenze di reperimento profili professionali  Scambio CV  Scavalco e distacchi di personale | Personale degli udP | Ufficio del personale | Step di verifica a luglio 2022  Secondo step gennaio 2023 | Condivisione di risorse umane e competenze  Analisi 2022 = o > 2021 |  |
|  | Valorizzazione del software del Consorzio quale strumento di monitoraggio costante e strumento digitale per la gestione del personale, patrimonio e posizione soci delle cooperative consociate | Direzione | Ufficio del Personale | Step di verifica a luglio 2022  Secondo step dicembre 2021 | Almeno 1 nuova consociata utilizzatrice del software |  |
| Mantenimento costante all’attenzione alle esigenze dei committenti | Riuscire a proporre alla committenza strumenti innovativi che ottimizzino i posti occupati nelle strutture:  Nuovi servizi  Nuovi progetti  Progettazione di nuovi servizi | Progetti con contribuzione PNRR | Direzione | Dicembre 2022 | Almeno 1 progetto |  |
| Mantenimento costante all’attenzione alle esigenze del cliente | * Monitoraggio costante della gestione dei servizi in capo a NAOS * Sistematizzazione e tracciatura delle comunicazioni con le associate che gestiscono i servizi | MARZIA GIROTTO  Strumentazione informatica | Direzione | Verifiche bimestrali | Numero reclami 2022/2021 =< 1  Numero reclami 2022 con conseguenza NC gravi = 0  Numero penalità da committenza 2022 inferiori a quelle del 2021 |  |
| Incrementare la conoscenza dei fabbisogni e l’attenzione alle esigenze del cliente | Raccogliere elementi utili a valutare la percezione della qualità dei servizi offerti; avere eventuali rimandi positivi che rafforzino e motivino a proseguire nelle modalità di lavoro finora utilizzate, piuttosto che avere un rimando su criticità sulle quali intervenire, ai fini di migliorare la soddisfazione del cliente e quindi le possibilità di mantenere e implementare il lavoro | MARZIA GIROTTO  RSGI NAO | Direzione | Questionari di Customer e loro elaborazioni in digitale | Adesione al modello di tutte le Aderenti al SGI (100%)  Condivisione dei risultati delle customer (100% delle consorziate) |  |
| Adozione/ mantenimento da parte delle consociate degli standard qualitativi del Consorzio. | Programma di audit di sensibilizzazione con le associate | Consulenti del consorzio e  MARZIA GIROTTO | Direzione + RSGI | Audit interni delle associate tempo per tempo programmate (almeno 1 all’anno) | Audit esterni senza NC  Chek list monitoraggi: rapporto positivo/su totale rapporti = > 70%  Verifiche riesami di progettazioni positive/ totali riesami di progettazioni effettuati= > 80% |  |
| A seguito del Monitoraggio costante che permette di avviare azioni correttive e trattamenti prima che si verifichino sistematiche ripetizioni degli errori, sensibilizzare i responsabili sul valore della scoperta dell’errore | Consulenti e Gruppo di lavoro interno | Direzione | Verifica a fine anno della partecipazione al seminario da parte di tutte le partecipanti al SGI Naos | Seminario dal titolo: “errore, l’uovo d’oro”, |  |
| Mantenimento ad alti standard qualitativi della professionalità dirigenziale delle consorziate. | * Eventuali risorse ottenute da Avvisi e Bandi pubblici * Risorse messe a disposizione dalle associate | FABIO CAVALLIN  MARZIA GIROTTO | Direzione + RSGI | Entro 2022 | Finanziamento di un piano formativo da parte di FONC.COOP o Città Metropolitana Torino  Avvio corsi formazione pluriaziendali (anche in collaborazione con altri enti formativi p.es. sui Piani d’Area) |  |
| Mantenimento di una adeguata offerta formativa in base ai fabbisogni delle consociate | * In occasione di uscita di Avvisi e Bandi, dopo analisi e approfondimento, incontri collettivi oppure “on site” delle associate per illustrare le opportunità * Pianificazione di offerta interna di corsi a catalogo * Accreditamento ECM per ottenimento crediti formativi educatori per consociate e non | CAVALLIN FABIO  SARA CHIELLINO | Direzione | Opportunità di finanziamento: verifiche mensili  Corsi a catalogo interno:  verifiche trimestrali  Entro dicembre 2022 | Partecipazione ad almeno 1 bando/avviso (anche in collaborazione con enti esterni)  Almeno 10 corsi interni realizzati  Accreditamento ECM |  |
| SGI digitalizzato | consolidare la digitalizzazione del SGI in cloud per tutte le cooperative del SGI | Consulenti IT e DGPR 679/16 | Direzione | Fine 2022 | Adozione di sistemi in cloud per il 100% delle aderenti al SGI |  |

# Obiettivi Ambientali (ISO 14001)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Obiettivo** | **Programma**  **(cosa sarà fatto per raggiungere l’obiettivo)** | **Risorse**  **(risorse messe a disposizione per il raggiungimento dell’obiettivo)** | **Responsabile** | **Tempi di completamento e verifiche in itinere** | **Indicatori e modalità verifica risultati** | **Relazione verifiche obiettivo** |
| Mantenimento certificazione ISO 14.001 | Pianificazione attività del Consorzio conformi agli standard del SGI | Consulenti del consorzio  RSGI  MARZIA GIROTTO | Direzione + RSGI | Entro settembre 2022 | Mantenimento della certificazione , nessuna NC grave |  |
| Raccolta differenziata al 100% | Sensibilizzazione del personale alle dipendenze del consorzio e le addette alle pulizie degli uffici (dipendenti di una coop associata) | Contenitori e istruzioni per l’uso | Direzione + RSGI | Entro settembre 2022 | Report di monitoraggio del personale addetto alla raccolta dei rifiuti negli uffici |  |
| Sensibilizzazione associate sulle tematiche ambientali | Incontri tematici rivolti alle associate per promuovere il percorso 2018/2021 di certificazione ambientale delle cooperative che intendono lavorare su mandato NAOS e le iniziative finanziate per il miglioramento ambientale in generale (es. installazione pannelli solari, ecc. nei vari servizi gestiti) | MARZIA GIROTTO | Direzione + RSGI | Dicembre 2022 | Almeno 2 incontri e partecipazione di almeno l’80% delle associate |  |
| Sensibilizzazione sull’utilizzo di tecnologie/materiali innovative/i in ottica di risparmi economici e/o energetici | Utilizzare esperienze interne alle cooperative per individuare prassi e modalità di utilizzo di nuovi materiali per le manutenzioni o le ristrutturazioni  Comunicazione e formazione interna ed esterna in tema di risparmio energetico. Pillole in FAD | MARZIA GIROTTO  Consulenti Eriges e Ufficio comunicazione | Direzione  Ufficio comunicazione | Dicembre 2022 | Almeno 2 incontri e partecipazione di almeno l’80% delle associate  Un corso FAD |  |

# Obiettivi Salute e sicurezza sul lavoro (ISO 45001)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Obiettivo** | **Programma**  **(cosa sarà fatto per raggiungere l’obiettivo)** | **Risorse**  **(risorse messe a disposizione per il raggiungimento dell’obiettivo)** | **Responsabile** | **Tempi di completamento e verifiche in itinere** | **Indicatori e modalità verifica risultati** | **Relazione verifiche obiettivo** |
| Monitoraggio costante dell’applicazione del SSL in tutte le cooperative aderenti alla certificazione 45001, attraverso audit del RSGI | Audit e sopraluoghi del RSGI presso i servizi e le sedi delle cooperative.  Adeguamento ed implementazione delle procedure declinando i requisiti in modo flessibile relativamente alle dimensioni dell’azienda.  Incremento del coinvolgimento dei lavoratori | Budget a copertura dei costi tramite contratto con Consorzio NAOS.  Formatori e staff interno alle cooperative | Direzione | Febbraio 2022 | Riesame di direzione del Consorzio Naos e Audit del consorzio naos.  (100 % dei risultati di audit positivi).  Verbale SPP annuale presente. |  |
| Mantenimento del numero di infortuni  Sotto livelli medi  < = anno precedente | Mantenimento costante degli obblighi formativi prevista per legge.  Audit e sopraluoghi del RSPP presso i servizi del consorzio.  Trattamento sistematico degli eventuali incidenti.  Incentivazione e stimolo alla segnalazione dei pericoli.  Mantenimento dei protocolli di visita con il medico competente | Formatori interni, RSPP, Medico competente  Pianificazione annuale della formazione. | Datore di lavoro, RSSP | Completamento fine anno.  Verifiche e controllo costanti | Registrazione di un numero inferiore al 2021 infortuni all’anno (esclusi casi covid).  Zero infortuni Gravissimi/mortali |  |
| Formazione sulla sicurezza:  Neoassunti  Operatori in organico  Tipologie formazione  Sicurezza lavoro (generale + specifica)  Corso Covid  Iniziative di supporto al contrasto dello stress lavoro-correlato  Aggiornamento biennale della figura del preposto, sia con momenti on line sia in presenza. | Pianificazione dei corsi per il mantenimento delle attestazioni (sic. Lavoro + primo soccorso + antincendio)  Pianificazione corsi in FAD per neo-assunti al bisogno (GENERALE + SPECIFICA 4 ORE + CORSO COVID)  Organizzazione dello sportello di ascolto per gli operatori a rischio burn-out  Pianificazione di un percorso di aggiornamento del preposto secondo quelle che saranno le prescrizioni del nuovo Accordo stato regioni previsto entro giungo 2022 | Risorse economiche  Segreteria didattica  Eventuali risorse aggiuntive esterne (bandi, avvisi, ecc.)  Psicologa  Docenti e risorse economiche e strutture (aule o devices) | Direzione e responsabile personale  + RSPP | Verifica trimestrale dell’andamento | Neoassunti  Sicurezza Lavoro  Copertura 100 % (anche formazione FAD) + copertura 100% form. specif. Ulteriore  Organico  Copertura 100% per aggiornamenti sic.lavoro  Copertura 100% turno (almeno un lavoratore per turno) per aggiornamenti P.SOCC e ANTINCENDIO  Stress lavoro correlato  Disponibilità continuativa della psicologa incaricata (no indicatori cogenti in quanto la necessità non è prevedibile)  Individuazione preposto e formazione |  |
| Certificazione ISO 45.001 | * Programmazione e formazione del personale del consorzio * Attuazione delle misure relative alla norma | Consulenti del consorzio  RSGI  MARZIA GIROTTO | Direzione + RSGI | Entro luglio 2022 | Mantenimento della certificazione, nessuna NC grave |  |
| Documentazione SSL: mantenere aggiornata e sotto controllo la documentazione SLL anche ai fini dell’accreditamento regionale | Aggiornamento DVR e piano di emergenza integrato altre coop del consorzio | RSPP | Datore di lavoro | Maggio 2022 | Aggiornamento del 100 % dei documenti SSL e dei documenti relativi alla check list accreditamento aspetti sicurezza (MXX PG 04) |  |

# Obiettivi Gestione dei dati (GDPR 679/2016)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Obiettivo** | **Programma**  **(cosa sarà fatto per raggiungere l’obiettivo)** | **Risorse**  **(risorse messe a disposizione per il raggiungimento dell’obiettivo)** | **Responsabile** | **Tempi di completamento e verifiche in itinere** | **Indicatori e modalità verifica risultati** | **Relazione verifiche obiettivo** |
| Mantenimento procedure standard al nuovo regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personali | Approfondimento formativo della Direzione.  Adeguamento dei sistemi cartacei e informatici  Informazione al personale | Budget a copertura dei costi  Formatori interni ed esterni del consorzio | Direzione | Entro dicembre 2022 | Audit di verifica interno  (zero NC gravi) |  |
| Implementazione delle misure di sicurezza  Relative al regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personali | Piano di miglioramento sezione GDPR  Sensibilizzare il personale in termini di segnalazione di potenziali rischi | Monitoraggio delle segnalazioni interne e degli audit delle cooperative  Introduzione nei prossimi audit del consorzio di alcuni Items sul tema GDPR | Direzione | Entro febbraio 2023 | Audit di verifica completati entro febbraio 2023 |  |
| Crescita di sensibilità di competenze in tema di Gestione della protezione dei dati | Monitoraggio della formazione effettuata presso le consorziate  Formazione dei lavoratori | Budget a copertura dei costi  Formatori interni ed esterni del consorzio | Ufficio del personale | Entro dicembre 2022 | Persone Formate 100% |  |
| La gestione della protezione dei dati è oggetto di Audit presso i servizi del consorzio | Servizi Naos auditati in tema di Gestione della protezione dei dati | RSGI | Direzione | Entro febbraio 2023 | Audit di verifica interni  In riesame di direzione per il 2023 |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Data redazione / approvazione** | **Approvato dalla Direzione** | **Approvato da RSGI** |
| Esame degli obiettivi effettuato in data: | Per la Direzione: | R.S.G.I. |