



PREMESSA

Il Bilancio Sociale certifica il profilo etico dell'impresa. Permette di sottolineare il rapporto con il territorio, l'attenzione per la qualità della vita delle persone che lavorano in Azienda e allo sviluppo del Paese.

L'impresa è impegnata a perseguire un modello di sviluppo sostenibile, capace di coniugare business ed etica e di trasformare il profitto in valore, con l'obiettivo di definire una linea comune per tutti e condividere le pratiche di Responsabilità Sociale.

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Open Service esiste e si distingue dalle altre aziende operanti nel **Facility Management** per rendere armonico, dinamico e funzionale il rapporto dei cittadini con le strutture che essi vivono, frequentano, utilizzano.

Lo facciamo ricercando con costanza soluzioni che garantiscano una piena soddisfazione del Cliente, la cui centralità rappresenta un cardine della nostra politica aziendale. Rispetto per l'ambiente e attenzione ai temi etici, unitamente ad una gestione evoluta della qualità supportano lo svolgimento delle centinaia di attività quotidiane svolte dal nostro personale.

Facilitare le relazioni e la vita all'interno delle strutture, pubbliche e private, attraverso la fornitura di servizi integrati: da sempre le nostre energie, le risorse, gli investimenti aziendali vanno in questa direzione, grazie a una famiglia di persone affiatate, un management sensibile alle esigenze dei mercati di riferimento e una visione strategica orientata alla creazione di valore in senso olistico.

Presidio costante della qualità – Caratterizza ogni elemento dei servizi in Open Service.

- la formazione del personale
- la scelta di prodotti e attrezzature;
- il rispetto di procedure
- il monitoraggio di ogni fase dei progetti che seguiamo

Tutti questi elementi sono orientati al mantenimento di uno standard qualitativo di eccellenza nel settore.

Miglioramento continuo – Non crediamo alla perfezione. Chi è perfetto non ha stimoli, non crea e non innova. La nostra passione ci consente di ideare soluzioni e risolvere problematiche con la tempestività e la curiosità proprie di chi desidera crescere e far crescere.

Etica – Ha a che fare con il rispetto delle norme morali, di buona condotta, di correttezza. L'onestà delle azioni che compiamo ogni giorno, nella sede centrale così come nei cantieri in cui operiamo, è la cifra identitaria che consente di avere un rapporto fiduciario con i nostri Clienti e Partner.

Benessere organizzativo – Open Service è attenta alla salute psicofisica e al benessere sociale del proprio personale, qualsiasi ruolo esso occupi. Crediamo fermamente che, se

le persone vivono in armonia con gli altri, riescano a trasferire la propria positività alla collettività con la quale si confrontano ogni giorno.

NOTA METODOLOGICA

Attraverso il Bilancio Sociale sono illustrate le linee di governo orientate alla creazione di valore sostenibile, gli obiettivi perseguiti e i risultati raggiunti.

L'edizione di quest'anno riflette i risultati di un percorso interno diffuso e partecipato svolto sulla Responsabilità Sociale d'Impresa che ha portato non solo all'individuazione di miglioramenti da apportare alle azioni già intraprese, ma soprattutto a una migliore integrazione dei tradizionali obiettivi di business aziendali con gli obiettivi di sostenibilità sociale e ambientale.

Come nella precedente edizione, le informazioni confluite in questo documento intendono soddisfare le diverse esigenze informative.

Questo obiettivo è perseguito tramite il riferimento ai principi e ai contenuti della rendicontazione sociale indicati dalle più aggiornate linee guida in materia di redazione di bilanci di sostenibilità.

La struttura del documento vuole consentire una valutazione delle attività a impatto economico, sociale e ambientale proponendo una suddivisione per Stakeholder, onde fornire al lettore informazioni quanto più possibile chiare e sistematiche.

Il periodo di rendicontazione e i dati di natura economica e finanziaria sono coerenti con quelli del Bilancio d'esercizio, ritenendo il documento di rendicontazione sociale e ambientale un naturale completamento dell'informativa finanziaria ed economica.

L'obiettivo che ha guidato la redazione del documento è il rispetto del principio della trasparenza che rappresenta non solo uno dei canoni di redazione dei documenti di rendicontazione, ma anche un valore che l'Azienda considera in ogni sua attività.

Nel Bilancio Sociale confluiscono le informazioni considerate di maggiore rilevanza, necessarie a comunicare agli Stakeholder, in modo chiaro e neutrale, le politiche di gestione, le azioni intraprese e i risultati conseguiti.

Con specifico riferimento alle informazioni contenute nel documento, queste sono comparabili con le indicazioni rese lo scorso anno e ne ampliano i contenuti.

Questo risultato è stato reso possibile mediante un processo ancor più strutturato della raccolta delle informazioni necessarie alla redazione del Bilancio Sociale.

Tramite la diffusione interna di adeguate e puntuali istruzioni alla rendicontazione (lettera di presentazione, questionari, griglia degli indicatori), sono state coinvolte tutte le funzioni interessate al percorso che hanno attivamente partecipato a tale processo, non solo fornendo le necessarie informazioni qualitative e quantitative, ma anche assicurando step di verifica intermedi con una tempistica più serrata degli anni precedenti. In tal modo, è stato possibile non solo affinare e ampliare le informazioni, ma anche fornirle più tempestivamente agli Stakeholder.

Attualmente il documento non è sottoposto al vaglio di un ente di assurance esterno, né diffuso attraverso la pubblicazione nel sito internet aziendale, sebbene quanto finora illustrato chiarisca l'attenzione attribuita al processo, realizzato con il supporto

metodologico dei modelli indicati, di continua verifica delle azioni intraprese e delle possibilità di miglioramento.

IDENTITA' AZIENDALE

Una realtà in costante rinnovamento, impegnata a innalzare la qualità dei servizi e arricchire la varietà dell'offerta.

Un'azienda che ha ampliato la propria mission tradizionale.

Un modello riconosciuto per la capacità di diversificare il business e di mantenere forte la presenza sul territorio in cui opera ma con uno sguardo verso l'orizzonte per poter sviluppare nuovi e più ampi mercati.

MISSIONE E VALORI

La missione è costituire un'Azienda efficiente di servizi a elevato valore aggiunto che, valorizzando i suoi asset fondamentali, sia capace di soddisfare le variegate esigenze della clientela e di contribuire allo sviluppo dell'economia locale, puntando ad una clientela che apprezzi il valore del servizio erogato e non badi, come purtroppo spesso avviene in questo settore, solo al prezzo più basso.

Strumenti fondamentali per conseguire questi obiettivi sono l'uso di tecnologie e metodologie operative avanzate che consentono di offrire un'ampia e integrata gamma di servizi adeguati alle esigenze dei diversi segmenti di clientela presenti sul territorio.

Per le sue dimensioni e per l'ampio numero di persone con cui si interfaccia ogni giorno (dipendenti, clienti, fornitori), per questo ha definito alcuni valori di portata generale e condivide il Codice Etico, documento che contiene i principi considerati di fondamentale importanza a cui attenersi nello svolgimento del lavoro quotidiano.

I valori individuati dal Codice Etico sono onestà, trasparenza, riservatezza, integrità morale, imparzialità, affidabilità, reciproco rispetto, responsabilità, correttezza e lealtà.

Trasparenza e onestà assumono importanza primaria, perché attraverso la creazione di relazioni corrette e trasparenti sia con i lavoratori sia con i clienti l'Azienda può essere apprezzata come datore di lavoro e consolidare il proprio posizionamento sul mercato.

I principi di lealtà e integrità morale guidano il lavoro quotidiano di tutti i lavoratori che ispirano il proprio comportamento anche alla riservatezza e diligenza, in particolare per il rispetto degli Stakeholder esterni.

L'azienda svolge ogni giorno la propria attività con responsabilità: questo non si traduce semplicemente nell'essere un fornitore di prodotti e servizi responsabili, ma significa anche garantire a tutti i dipendenti un ambiente lavorativo sereno, caratterizzato dall'imparzialità di trattamento e dal rispetto reciproco.

La centralità della persona è l'elemento cardine del Modello Manageriale, strumento che vuole definire i principi ispiratori di coloro che sono preposti alla guida dell'Azienda.

Tutti i lavoratori contribuiscono quotidianamente alla creazione di valore, riferito non solo alla generazione di ricchezza economica, ma anche di grandezze "intangibili" di

fondamentale importanza: la crescita delle persone in Azienda e il valore aggiunto percepito dai clienti e dai fornitori.

Innovazione, velocità e proattività sono caratteristiche essenziali verso cui sono orientati i comportamenti per rispondere in modo adeguato alle esigenze espresse dai dipendenti e dai clienti.

Il Modello Manageriale ha definito i principi di comportamento a cui i manager di Open Service devono ispirarsi nel lavoro quotidiano, al fine di perseguire gli obiettivi di business nel rispetto dei valori individuati in azienda.

I principi cardine del Modello Manageriale sono: centralità del cliente, creazione di valore, valorizzazione delle persone, integrazione e sinergia, governo del cambiamento.

ORIENTAMENTO STRATEGICO

Le linee strategiche delineate nel Piano d'Impresa sono riconducibili all'innovazione di prodotto e integrazione dei servizi, alla valorizzazione delle tecnologie, all'attenzione alla persona.

È grazie, al crescente investimento in risorse umane che l'azienda è in grado supportare le proprie esigenze di business e di ricoprire il ruolo di partner strategico, soprattutto a livello locale.

Con riferimento ai segmenti di business tradizionali e, in prospettiva, sempre più esposti alla competizione, verranno avviate azioni in termini di presidio della clientela e miglioramento dell'efficacia commerciale. Il mutamento dello scenario di mercato costituisce comunque un'opportunità di crescita; questa consapevolezza è anche fondata sul processo di rinnovamento industriale e culturale avviato negli anni scorsi che consente di collocarsi in una nicchia di mercato e offrire un servizio di elevato standard qualitativo.

Tale sfida è accompagnata da un programma di investimenti per formazione del personale, nonché da strategie volte alla ricerca, da un lato, del consolidamento dei livelli di qualità dell'offerta, sviluppando dall'altro servizi innovativi e integrati indirizzati a specifici segmenti di clientela.

Il Piano strategico prevede, inoltre, uno snellimento e un miglioramento dell'efficienza e tracciatura dei processi, la riorganizzazione e riqualificazione dei servizi con un conseguente miglioramento nel controllo delle attività operative al fine di offrire un servizio di qualità crescente.

INNOVAZIONE DEI SERVIZI

- Consolidamento delle qualità dei servizi offerti
- Sviluppo delle nuove linee di business, in grado di fornire alla clientela servizi ad alto valore aggiunto
- Riorganizzazione dei processi finalizzata all'ottenimento di servizi ancor più efficaci e di maggior qualità
- Consolidamento della partnership con gli stakeholder esterni come i fornitori

VALORIZZAZIONE DELLE METODOLOGIE E DEI SISTEMI

- Promuovere l'uso di nuove metodologie per facilitare il lavoro delle risorse umane impiegate.
- Promuovere l'utilizzo di moderni sistemi in forma integrata (macchine attrezzature prodotti e risorse umane)

ATTENZIONE ALLA PERSONA

- Valorizzare le persone in sintonia con gli obiettivi e con il modello valoriale dell'Azienda, in funzione dell'evoluzione del business, dell'organizzazione e del mercato
- Sostenere la crescita continua delle competenze e della motivazione dei lavoratori
- Favorire la crescita di una cultura manageriale sempre più orientata alla valorizzazione delle persone e a migliorare il clima aziendale

I NOSTRI STAKEHOLDER

LA MAPPA E LE RELAZIONI

L'impegno e l'attenzione nei confronti degli Stakeholder è in costante sviluppo.

I valori espressi dal Codice Etico guidano i rapporti intrattenuti con le diverse categorie di Stakeholder, tenendo sempre in considerazione i bisogni e le diverse aspettative di ciascuna di esse.

L'azienda identifica i propri Stakeholder in tutte le categorie di persone, enti e istituzioni che partecipano attivamente al raggiungimento della missione dell'Azienda o che sono interessate o influenzate dalle attività svolte e dai risultati perseguiti.

Gli Stakeholder sono stati classificati in due grandi categorie: interni ed esterni.

Prosegue la riflessione sulle aspettative degli Stakeholder, al fine di verificare la congruità e la coerenza delle azioni svolte; infatti, le azioni di Stakeholder engagement avviate consentono di identificare, misurare e monitorare da un lato le attese degli Stakeholder e dall'altro l'efficacia delle azioni intraprese per rispondere ai bisogni espressi.

Il risultato delle azioni di coinvolgimento, illustrate all'interno di questo Bilancio Sociale, costituisce quindi per l'Azienda un importante stimolo e contributo per il necessario continuo processo di miglioramento e crescita che l'azienda persegue per rispondere responsabilmente alle esigenze degli Stakeholder

I NOSTRI STAKEHOLDER CHI SONO LE ASPETTATIVE E I BISOGNI

STAKEHOLDER	INTERNI	ASPETTATIVE E BISOGNI
	I dipendenti e le loro rappresentanze	<ul style="list-style-type: none">  Correttezza  Reciproco rispetto  Valorizzazione  Salute e sicurezza  Pari Opportunità  Formazione  Conciliazione lavoro/famiglia <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">tempi</div>

STAKEHOLDER	ESTERNI	ASPETTATIVE E BISOGNI
CLIENTI	Tutti i fruitori finali (Persone, Imprese, Enti Pubblici E Privati...) dei servizi e dei prodotti	<ul style="list-style-type: none">  Correttezza  Qualità  Trasparenza  Sicurezza  Affidabilità  Efficienza  Gestione dei rischi  Comunicazione e informazione  Competitività  Accessibilità
FORNITORI	Imprese che forniscono materie prime, beni e servizi	<ul style="list-style-type: none">  Continuità  Correttezza  Qualificazione  Parità
FINANZIATORI	Banche e altri soggetti che forniscono capitale di credito	<ul style="list-style-type: none">  Trasparenza  Solidità patrimoniale
ASSOCIAZIONI DI RAPPRESENTANZA	Associazioni dei consumatori e dei risparmiatori, Organizzazioni Sindacali	<ul style="list-style-type: none">  Sicurezza  Collaborazione
PARTENERS ISTITUZIONALI	Istituzioni, Associazioni	<ul style="list-style-type: none">  Collaborazione  Partnership

STAKEHOLDER	ESTERNI	ASPETTATIVE E BISOGNI
ORGANI DI INFORMAZIONE	Testate di settore	<ul style="list-style-type: none">  Trasparenza  Collaborazione
COLLETTIVITA'	Tutti i cittadini italiani e stranieri che possono avere rapporti l'azienda e possono essere	<ul style="list-style-type: none">  Partecipazione  Sostegno  Collaborazione  Condivisione

	influenzati dalla sua attività, organizzazioni no profit (nazionali e internazionali) e associazioni culturali e filantropiche, comunità locali	
AMBIENTE	Contesto ambientale esterno (ecologico e geografico), nonché future generazioni	<ul style="list-style-type: none">  Rispetto  Sviluppo e innovazione  Energie rinnovabili  Attenzione all'ambiente  Responsabilità verso le nuove generazioni

ORGANIZZAZIONE

L'azienda ha recentemente rivalutato il suo assetto organizzativo, così come è emerso dall'organigramma in allegato.

La struttura si conferma snella e dinamica, caratterizzata dalla presenza di personale giovane e motivato e da un sistema di relazioni spesso informali, ma focalizzate al raggiungimento della Mission aziendale.

IL SISTEMA DI GESTIONE RESPONSABILE

L'impegno dell'Azienda a coniugare il proprio sviluppo in mercati sempre più competitivi con una logica di crescita sostenibile sul piano economico, sociale e ambientale, può essere letto attraverso la strategia, il costante sforzo organizzativo, la valorizzazione dei presidi di gestione responsabile e la centralità delle persone.

Oltre al costante riferimento al Codice Etico, sono stati sviluppati nuovi progetti e iniziative che continuano a confermare l'attenzione dei vertici aziendali al tema della gestione responsabile.

Il Progetto sulla Responsabilità Sociale d'Impresa ha identificato e razionalizzato le molteplici attività svolte dall'Azienda coerentemente con i principi di gestione responsabile.

Il progetto, da un lato, ha consentito di effettuare una ricognizione e un'analisi delle attività svolte in tema di Responsabilità Sociale d'Impresa; dall'altro, ha enucleato le direttrici operative sui diversi profili di responsabilità socio-ambientale.

Nei confronti della collettività è stato rivisto l'assetto del sito internet aziendale, allo scopo di evidenziare, in maniera sempre più significativa, l'impegno dell'azienda verso la sostenibilità sociale del business.

Questa specifica determinazione organizzativa, che affianca quella relativa alla redazione del Bilancio Sociale, riflette e rafforza l'idea della Direzione nella definizione di un sistema strutturato per la realizzazione di una gestione responsabile dell'azienda.

SOSTENIBILITA' ECONOMICA

A dicembre 2023 l'azienda registra un fatturato di € 17.003.200,00 euro che conferma una stabile crescita rispetto a quello del 2022 che si è attestato ai € 16.673.776,00.

La buona gestione è il primo obiettivo di un'Azienda socialmente responsabile, e lo è ancora di più quando l'attività che svolge è di interesse generale.

I risultati riflettono l'impegno ad arricchire costantemente la gamma dell'offerta e a soddisfare le esigenze della clientela.

SOSTENIBILITA' SOCIALE

Le attività dell'azienda si ispirano a principi di solidarietà, equità, giustizia sociale, partecipazione e assunzione di responsabilità.

Alla base di ogni scelta ci sono le persone che lavorano in Azienda, i clienti e l'intera collettività.

TIPO CONTRATTO AL 31/10/2023	NUMERO
Tempo Indeterminato	95%
Tempo Determinato inferiore ai 9 mesi	5%
Contratti Di Collaborazione	0

FORMAZIONE	NUMERO ORE
Corsi Tecnici e professionalizzanti	404
Corsi obbligatori	2248

RELAZIONI INDUSTRIALI

Nel corso dell'anno l'Azienda e Organizzazioni Sindacali sono state impegnate nella definizione di importanti tematiche contrattuali, organizzative e sociali finalizzate ad accompagnare la delicata fase economica che ha coinvolto alcuni dei nostri clienti.

Il sistema di relazioni industriali ha da sempre uno spiccato carattere partecipativo. Il buon esito delle trattative condotte continua a costituire l'indicatore più concreto dell'attenzione nei confronti delle Organizzazioni Sindacali.

RINNOVO DEL CCNL

Il contratto collettivo applicato da Open Service è il "CCNL imprese pulizia e servizi integrati/multiservizi", avrà scadenza al 31 dicembre 2024

Se il nuovo Contratto Collettivo Nazionale non sarà siglato in tempo utile, Open Service valuterà l'opportunità di sottoscrivere nel 2025 un contratto di secondo livello valido a livello nazionale allo scopo di ridefinire le condizioni economiche e normare alcuni aspetti

(es. fruizione della maternità facoltativa ad ore), ormai demandati alla contrattazione territoriale.

FORMAZIONE

Nella consapevolezza che la diffusione della cultura d'impresa è di sostegno alla realizzazione degli obiettivi aziendali, è stato confermato il ruolo strategico della formazione per la valorizzazione delle persone e il potenziamento delle competenze, in un'ottica di crescita e arricchimento personale e professionale.

L'attività comprende iniziative di formazione in aula, on line, formazione a distanza e con "training on the job". Le iniziative di formazione hanno seguito due direttrici principali: la diffusione della cultura sulla sicurezza e lo sviluppo delle competenze professionali.

L'area sicurezza ha visto la realizzazione di specifiche iniziative destinate alle persone che lavorano nei cantieri, con l'obiettivo di diffondere e consolidare una cultura sulla sicurezza condivisa.

L'area dello sviluppo delle competenze professionali si è concentrata principalmente su iniziative formative destinate a supportare l'innovazione dei processi operativi, la conoscenza delle tecnologie e i comportamenti organizzativi.

IL CONFRONTO CON LE RISORSE UMANE

Curare lo sviluppo della cultura aziendale, creare le condizioni di ottima comunicazione e motivazione sono i mezzi per perseguire gli obiettivi di coinvolgimento di tutte le risorse di Open Service. L'azienda si confronta costantemente con capiarea e referenti di cantiere e li invita a mettere in campo le stesse azioni con le risorse operative, al fine di ridurre la distanza tra i vari livelli aziendali.

Nel 2023 l'azienda ha istituito dei portali aziendali dove tutte le risorse aziendali possono trovare supporto sia sul lato professionale che su quello personale.

La scelta del linguaggio, la trasparenza e l'utilità dei contenuti da comunicare rispetto al target sono gli elementi che hanno guidato ogni azione di comunicazione interna.

Obiettivo per il 2024 è sicuramente quello di aumentare il coinvolgimento delle parti, con azioni indirizzate a mettere a disposizione a tutti i livelli opportunità di miglioramento personale e professionale.

ANALISI DI CLIMA

La trasparenza e la chiarezza che hanno caratterizzato la comunicazione, nei confronti di tutti i dipendenti prima e del campione scelto a rappresentare l'universo della popolazione aziendale dopo, hanno sicuramente influito sul livello di partecipazione. Il valore di questa iniziativa di ascolto va ben oltre il risultato complessivo.

L'analisi dei risultati del 2023 ha dimostrato che il clima aziendale è buono, con soddisfacenti risultati specie per quanto riguarda l'opinione dei dipendenti verso l'azienda.

Si sono ridotte le segnalazioni di malcontento riportati dai vari livelli ed è migliorato il tempo di risposta alle richieste di materiali e chiarimenti.

All'inizio del 2024 Open Service ha conseguito la certificazione "Parità di Genere" con il quale si comprova l'attenzione all'eliminazione di qualunque disparità, alla conciliazione degli impegni familiari e lavorativi dei propri dipendenti. Tutto ciò parte dalla premessa che il personale aziendale è prevalentemente femminile e impiegato part-time, spesso con situazioni familiari complesse.

Open Service è consapevole che un personale che si sente ascoltato e agevolato nelle situazioni di difficoltà è anche più motivato nello svolgimento del proprio servizio e sviluppa un senso di attaccamento all'azienda, che permette di attenuare la naturale contrapposizione tra datore di lavoro e dipendente, innestando un circolo virtuoso di produttività e scambio reciproco.

SALUTE E SICUREZZA

L'impegno profuso per il rispetto delle persone fa della tutela della salute e della sicurezza uno dei campi di azione più delicati.

Particolare attenzione è stata dedicata alle azioni informative e formative, finalizzate alla promozione della cultura della sicurezza, alla prevenzione degli infortuni, presso i cantieri attraverso specifici sistemi documentali.

Nel corso del 2024 è stata inserita una nuova risorsa dedicata alla

Infortuni e malattie

In considerazione delle indicazioni fornite dall'Inail, nella determinazione degli indici sono stati considerati in via distinta gli infortuni occorsi in itinere, ovvero nel tragitto dall'abitazione del dipendente al luogo di lavoro e viceversa e, comunque, avvenuti fuori dal servizio in ragione del fatto che tali infortuni non risultano essere strettamente correlati al rischio specifico dell'attività lavorativa svolta dall'infortunato.

I risultati sono comunque significativi e dimostrano l'impegno di Open Service nella formazione/informazione e nell'uso dei Dispositivi di Protezione Individuale.

Preme sottolineare che l'infortunio è ancora utilizzato, purtroppo, nella maggior dei casi come un metodo di astensione dal lavoro.

SOSTENIBILITA' SOCIALE

LA CLIENTELA

L'offerta si presenta ogni anno più curata: ciò è conseguenza della volontà di fornire risposte adeguate alle esigenze della clientela. Storicamente l'azienda si preoccupa di garantire il servizio anche a fronte di assenze per malattia o indisponibilità.

QUALITA' DEI SERVIZI E CUSTOMER SATISFACTION

Condividere con la propria clientela gli standard di qualità dei diversi prodotti e definire canali di contatto semplici ed efficaci rappresenta un'assunzione di responsabilità. L'azienda pubblicizza, sul sito aziendale e attraverso comunicazioni dirette con i clienti, le politiche di qualità ed il recente raggiungimento della Certificazione di Parità di Genere.

Anche la condivisione interna degli obiettivi e delle performance di qualità è importante per Open Service, a questo fine nel 2023 si è messa a disposizione di tutti i dipendenti una bacheca aziendale on-line in maniera da mantenere immediatamente aggiornate anche le persone geograficamente più distanti dalla sede.

LA QUALITA' DEL CONTATTO CON IL CLIENTE

Il contatto con la clientela è il momento di confronto più importante al fine di valutare la propria capacità di sviluppare la relazione con il cliente.

I contatti sono oggetto di osservazione sistemica, svolta tramite il supporto degli strumenti di controllo ulteriormente sviluppati e diffusi in azienda: questo consente sia di migliorare i servizi offerti in relazione alle criticità osservate, sia di verificare che i tempi di risposta siano in linea con gli standard prefissati.

Alla fine del 2023 si è implementata un livello aziendale di responsabile commerciale per meglio organizzare e monitorare gli strumenti a disposizione.

I FORNITORI

Il processo degli acquisti è impostato in modo da poter rispondere, sia alle disposizioni legislative e alle esigenze complessive del sistema di controllo interno, sia a quelle legate alla corretta gestione dei rischi della società.

La gestione degli acquisti si basa su alcuni principi fondamentali:

- adozione di una politica unitaria per l'acquisto di beni, lavori e servizi, conformata ai principi di efficienza, efficacia, economicità e trasparenza;
- adozione di procedure di acquisto in regime di concorrenza, quando ve ne siano i presupposti di mercato e nel pieno rispetto delle normative vigenti;
- adozione di opportune procedure di selezione dei potenziali fornitori per dimensione, localizzazione, struttura, tecnologia, potenzialità produttiva, affidabilità finanziaria e solidità economica;
- adozione di opportune cautele per evitare situazioni di eccessivo rischio nell'assegnazione di forniture a singoli fornitori;
- rispetto da parte dei dipendenti coinvolti nelle procedure di acquisto,

L'affidamento dei contratti è effettuato in base alle procedure previste sistema di qualità.

Le aziende che intendono partecipare alle forniture devono rispettare le normative sugli adempimenti in materia di regolarità contributiva e valutazione dei rischi e oneri di sicurezza.

ALBO FORNITORI

Pur prevalendo la storicità dei fornitori, l'azienda ha istituito un proprio Albo fornitori al fine di avere una serie di operatori di riferimento, selezionati in base alle loro capacità, effettive e potenziali, di soddisfare i requisiti di qualità e di competitività richiesti dall'Azienda.

Per garantire un livello qualitativo ottimale dei prodotti e servizi erogati è in utilizzo un modello di valutazione che prende in considerazione tre principali aree di analisi: requisiti generali di ordine morale e di idoneità professionale, requisiti economico-finanziari valutati sulla base di indicatori di bilancio raffrontati con indici medi di settore e requisiti tecnico organizzativi predeterminati secondo le caratteristiche tecniche minime per garantire una prestazione allineata agli standard richiesti.

Attualmente il sistema di qualificazione è in fase di ulteriore sviluppo: si sta infatti considerando la possibilità di completare la valutazione dei fornitori con la verifica delle politiche sociali e ambientali perseguite e con il monitoraggio sistematico delle performance qualitative.

SOSTENIBILITA' AMBIENTALE

L'azienda è impegnata a preservare la qualità del territorio in cui opera e a promuovere un miglior utilizzo delle risorse naturali. Gli obiettivi e le azioni in questo tema sono esplicitati negli obiettivi riportati nel Sistema Qualità, Ambiente e Sicurezza.

L'attenzione principale viene infatti posta all'utilizzo dei prodotti chimici, implementando in alcuni cantieri l'utilizzo di prodotti Ecolabel ed in altri di strumenti di diluizione automatica in modo da ridurre l'impatto ambientale in fase di erogazione del servizio. La corretta manutenzione della centrale termica e di climatizzazione, la scelta di mezzi rispondenti alla classe Euro più recente, l'attenzione alla raccolta differenziata presso la sede sono inoltre le altre azioni concrete che quotidianamente Open Service mette in atto per preservare l'Ambiente.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Le politiche di Responsabilità Sociale, ambientale, qualità e sicurezza nonché la politica relativa alla Parità di Genere nel corso del 2023 hanno trovato finora ulteriore impulso operativo.

Come già anticipato, gli obiettivi e i piani di miglioramento derivano dall'analisi dei Sistemi di Gestione presenti in Open Service e possono essere sinteticamente riassunti

- Miglioramento della comunicazione interna e in uscita verso i dipendenti e le parti terze in termini di diffusione delle Politiche e degli obiettivi aziendali
- Sviluppo di mercati territoriali (nord-ovest e centro) e di settori, come quello sanitario dal punto di vista commerciale e quindi organizzativo
- Ottimizzazione delle risorse e monitoraggio più attento delle attrezzature e del consumo dei prodotti
- Implementazione di un sistema di automazione nella gestione della rilevazione delle presenze e un conseguente impulso ad un'analisi più efficace dei costi del personale e una rendicontazione più puntuale

Letto, approvato e sottoscritto
5 febbraio 2024