Roma, 02/02/2026

Politica Integrata anno 2026

*L'obbiettivo che **"Orienta S.p.a. ed Orienta Direct S.r.l."** si prefiggono è quello di effettuare e sviluppare i servizi previsti nello statuto della società in modo tale da soddisfare pienamente le esigenze dei clienti, in termini di:*

- *Accuratezza dei servizi*
- *Rispetto dei tempi e delle urgenze in riferimento allo sviluppo dei servizi*
- *Affidabilità del risultato*
- *Qualità del servizio in generale*
- *Rispetto delle norme cogenti*
- *La tutela dell'ambiente*
- *Continua mappatura dei punti critici del contesto interno ed esterno*
- *Controllo continuo da parte dell'O.D.V. 231 (Organismo di Vigilanza)*
- *Controllo programmato e non da parte del RPD / DPO GDPR 679/2016*

E' volontà dell'azienda di sviluppare, mantenere e migliorare un sistema integrato rispondente agli schemi ISO 9001:2015, SA 8000:2014, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO/IEC 27001:2022 e UNI P.d.R. 125:2022 alle norme cogenti applicabili ed al passo con le esigenze di mercato più stringenti.

L'azienda applica e mantiene aggiornato il modello organizzativo 231 con la supervisione di un organismo di vigilanza che annualmente effettua delle verifiche ispettive interne programmate e non.

L'azienda applica e mantiene aggiornato il modello organizzativo GDPR 679/2016 (privacy) con la supervisione del DPO/RPD che annualmente effettua delle verifiche ispettive interne programmate e non.

A questo scopo si impegna affinché:

- *Sia costantemente aggiornato l'archivio delle norme e ne venga curata, nell'ambito dell'Azienda, la diffusione e la corretta applicazione;*
- *Il personale conosca e rispetti le leggi vigenti e le norme applicabili;*

- *Il personale coinvolto in tutti i processi lavorativi ed in attività che possano influenzare la qualità del risultato e la soddisfazione del cliente venga adeguatamente informato sui risultati raggiunti con l'obiettivo di un miglioramento continuo;*
- *Il numero di non conformità rilevate tenda a zero;*
- *Siano adeguatamente identificati ed eliminati eventuali motivi d'insoddisfazione dei clienti.*
- *Sia verificata costantemente l'adeguatezza e l'efficacia del sistema intergato*
- *I fornitori stessi siano chiamati a condividere l'approccio alla qualità e alle Politiche Ambientali coinvolti nel programma di miglioramento;*
- *Si realizzi un sistema qualità e Ambiente coerente alle norme applicabili e competitivo nel rapporto prestazioni/costo;*
- *Sia preservata sempre la sicurezza del servizio effettuato;*
- *Siano resi disponibili i dati come prova tangibile della qualità del prodotto finito*
- *Si adottino soluzioni e strategie volte alla riduzione degli impatti ambientali.*
- *Ci sia rispetto dell'ambiente adottando regole vincolanti anche per i fornitori nel rispetto della normativa ambientale e dei principi di prevenzione dell'inquinamento.*

Per perseguire questi obbiettivi, l'azienda assicura e garantisce la piena comprensione, attuazione e sostegno alla politica integrata anche attraverso i riesami periodici della direzione prendendo in considerazione e valutando anche i seguenti punti per i servizi resi. più precisamente:

- ***Puntualità***
  Orienta si impegna a garantire la massima puntualità sull'erogazione dei servizi;

- ***Affidabilità***
  Orienta adotta un costante sistema di controllo della propria qualità attraverso il monitoraggio di ogni fase del processo operativo e attraverso la valutazione degli esiti dei servizi resi, al fine di verificare l'efficacia reale dei servizi erogati. Nell'ottica di mantenere un elevato standard qualitativo viene garantito una costante attività di formazione a tutto il personale operante nella struttura;

- ***Trasparenza***
  Orienta garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa;

- ***Progetti di miglioramento***
  Orienta considera obiettivo principale il conseguimento di una qualità ottimale dei servizi forniti sia alle Aziende/Clienti che al personale somministrato, attraverso l'esame sistematico delle informazioni di ritorno e delle azioni correttive intraprese, verificabile attraverso periodica sorveglianza da parte di società di consulenza esterna.

- ***Tutela degli utenti***
  Per rimuovere eventuali disservizi che limitino la possibilità di fornire da parte della struttura un servizio di qualità o che non siano conformi ai principi e agli standard enunciati

nella presente carta, i nostri Clienti possono presentare reclami e segnalazioni al servizio Qualità. Il coordinamento servizio Qualità inoltrerà le segnalazioni/reclami ai responsabili competenti.
L' Azienda si impegna alla risoluzione del disservizio al massimo entro 15 giorni da quando lo stesso si sia verificato.

***"Orienta ed Orienta Direct"** attraverso la Politica Integrata definisce gli obiettivi e le linee strategiche della propria attività in un'ottica di miglioramento continuo anche con l'impiego dell'innovazione dei sistemi e processi nell'erogazione di servizi al cliente. I servizi forniti sono sempre in linea e sempre più finalizzati alla soddisfazione dei bisogni del Cliente sia nel rispetto di leggi e regolamenti sia con l'operato del proprio mercato di riferimento.*

***"Orienta ed Orienta Direct"** hanno definito e resi propri i seguenti obiettivi:*

- *Attenzione focalizzata sulla soddisfazione del cliente*
- *Approccio per processi*
- *Leadership*
- *Valutazione dei rischi e delle opportunità*
- *Coinvolgimento del personale e degli stakeholder*
- *Valutazione degli aspetti e degli impatti ambientali*
- *Attenzione alla formazione ed allo sviluppo professionale ed occupazionale del personale*
- *Eguaglianza, Imparzialità e Pari Opportunità*
- *Attività di politica attiva del lavoro con attenzione all'incrocio domanda e offerta di lavoro, ed all'accompagnamento alla ricollocazione dei lavoratori*
- *Miglioramento continuo del sistema integrato e del servizio erogato*

***"Orienta ed Orienta Direct"** hanno definito, al fine del raggiungimento degli obiettivi, le seguenti strategie:*

- *Applicare per lo svolgimento del proprio servizio nel pieno quanto previsto dalla norma ISO 9001:2015 e delle normative di settore*
- *Applicare per lo svolgimento del proprio servizio nel pieno quanto previsto dalla norma SA 8000:2014 e delle normative di settore*
-

- *Applicare per lo svolgimento del proprio servizio nel pieno quanto previsto dalla norma ISO 14001:2015 e delle normative di settore*
- *Applicare per lo svolgimento del proprio servizio nel pieno quanto previsto dalla norma ISO 45001:2018 e delle normative di settore*
- *Applicare per lo svolgimento del proprio servizio nel pieno quanto previsto dalla norma ISO/IEC 27001:2022 e delle normative di settore*
- *Applicare per lo svolgimento del proprio servizio nel pieno quanto previsto dalla norma UNI P.d.R. 125:2022 e delle normative di settore*
- *Applicare le metodologie del Sistema Integrato per poter gestire in forma continua e controllata le attività operative verso il cliente;*
- *Coinvolgere in maniera attiva e partecipativa tutto il personale e gli stakeholder che svolgono attività aventi rilevanza sulla Qualità del servizio fornito;*
- *Collaborazione con Enti Locali, Regioni, Province, Associazioni di Categoria per progettazione e gestione di progetti formativi ed orientativi rivolti ad utenti occupati o disoccupati*
- *Avere una valutazione dei rischi e delle opportunità pianificando i propri processi al fine di valutare e identificare e trattare i rischi associati ad i processi e indentificare e le opportunità che emergono*
- *Avere una valutazione degli aspetti e degli impatti ambientali pianificando i propri processi al fine di valutare, identificare e trattare i rischi associati ad i processi e indentificare e le opportunità che emergono*
- *Avere nella gestione un approccio per processi per consentire il mantenimento di standard di qualità tali da rendere il nostro servizio affidabile nel tempo.*
- *Monitorare costantemente rischi e opportunità attraverso attività di verifica interna ed esterna dei processi aziendali al fine di mettere in atto dei comportamenti tali da consentire un miglioramento continuo del servizio verso il cliente.*
- *Monitorare costantemente i consumi al fine di mettere in atto dei comportamenti tali da consentire un miglioramento continuo.*
- *Invio periodico anche tramite piattaforme on line a clienti e utenti di questionari per il monitoraggio e la rilevazione della loro soddisfazione*
- *Raccolta di suggerimenti, osservazioni e reclami anche tramite social*
- *Pubblicazione sui siti www.orienta.net e www.orientadirect.it della presente Politica e della Carta dei Servizi*
- *Promuovere azioni di miglioramento al fine di ottimizzare la qualità del servizio erogato attraverso il mantenimento delle strutture rispetto alle norme di sicurezza.*

Al Consiglio d'Amministrazione, è affidata la responsabilità primaria per la realizzazione degli obiettivi precedentemente indicati e delle eventuali azioni correttive che si rendessero necessarie per il raggiungimento degli obiettivi stessi.

Al Responsabile del sistema di gestione integrato, a cui viene demandata la necessaria autorità per assicurare il rispetto di quanto sopraddetto, è delegata la responsabilità relativa a periodiche verifiche sulla adeguatezza del Sistema mentre al Responsabile dei servizi ed ai Responsabili delle filiali è demandata la responsabilità della corretta attuazione del Sistema Integrato stesso.

Il Responsabile del sistema integrato ricorrerà direttamente al sottoscritto per risolvere tutte quelle situazioni pregiudizievoli al corretto svolgimento delle attività produttive, la dove non risulti possibile trovare adeguate soluzioni secondo le strutture e le procedure previste dal presente sistema integrato.

Amministratore Delegato
Giuseppe Biazzo

