

La direzione di **FRIUL JULIA APPALTI** si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno sia esterno ad essa e le parti interessate. Inoltre si pone un ulteriore obiettivo, ovvero il rispetto dell'ambiente come parte integrante della propria attività.

La soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo ed adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, siano esse implicite od esplicite, e monitorando sia i progressi culturali sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di **FRIUL JULIA APPALTI**.

Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

L'azienda utilizza un approccio guidato dal rischio nei processi organizzativi (es. approvvigionamento, commerciale, amministrazione, commessa, ecc), identificando e gerarchizzando i propri rischi ed opportunità in funzione del contesto e delle parti interessate, stabilendo cosa è o meno accettabile e pianificando azioni per mitigare, evitare od eliminare tali rischi.

Il personale della ditta **FRIUL JULIA APPALTI** è direttamente responsabile della stretta osservanza di quanto stabilito nella documentazione di Gestione del Sistema Integrato secondo le Norme **UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015** ed il **Regolamento EMAS (CE) n. 1221/2009** così come modificato dal **Regolamento (UE) 2017/1505 (Testo consolidato del 2017)**.

Gli obiettivi che si pone **FRIUL JULIA APPALTI** sono:

1. **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;**
2. **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti; impegno a soddisfare i propri obblighi di conformità normativa;**
3. **la cura della comunicazione verso il cliente e le parti interessate interne ed esterne; il mantenimento e la promozione di un dialogo aperto con le comunità locali e le autorità ambientali;**
4. **l'assistenza al cliente;**
5. **la soddisfazione delle parti interessate (clienti, utenti, collaboratori, fornitori), e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, ridotto (o nullo) contenzioso con i collaboratori, costante riduzione del numero dei reclami, accordi di partnership con i fornitori, in particolar modo con gli out-sourcing;**
6. **l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione ed aggiornamento del titolare e dei collaboratori che ricoprono ruoli critici;**
7. **il monitoraggio dei processi, il miglioramento continuo e la riduzione delle inefficienze nella gestione organizzativa e tecnica;**

8. **il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente; l'osservanza di tutte le leggi e le normative ambientali applicabili alle proprie attività, in un'ottica di protezione dell'ambiente, inclusa la prevenzione dell'inquinamento;**
9. **la formazione specifica in materia di sicurezza nei posti di lavoro nel rispetto delle norme vigenti di pertinenza; la formazione e la sensibilizzazione del personale in materia ambientale;**
10. **il rilevamento ed il monitoraggio sistematico degli impatti ambientali delle proprie attività, l'individuazione delle cause e la comprensione degli effetti;**
11. **la pianificazione degli obiettivi ambientali ed i relativi traguardi; la messa in atto di programmi ambientali, il controllo continuo dell'andamento di tali programmi apportando, se necessario, le opportune azioni correttive;**
12. **la messa in atto di programmi finalizzati a ridurre i consumi energetici e di materie prime, a contenere l'inquinamento ed a minimizzare gli impatti ambientali derivanti dalle proprie attività;**
13. **la gestione dei rifiuti in modo da favorire le attività di recupero ed il riciclo anziché lo smaltimento;**
14. **la richiesta ai propri fornitori, alle imprese appaltatrici ed ai clienti di adottare i principi della politica ambientale della società;**
15. **l'introduzione di metodologie di controllo e di audit del proprio sistema di gestione ambientale e qualità, tali da garantire un miglioramento continuo del sistema di gestione ambientale e della prestazione ambientale.**

La Direzione mette a disposizione mezzi e risorse adeguate al conseguimento della politica della qualità, garantisce e verifica l'addestramento ed il coinvolgimento del personale, individua gli obiettivi operativi e ne verifica il raggiungimento.

La politica integrata deve essere comunicata a tutto il personale della società, ai fornitori ed ai suoi clienti. E' disponibile al pubblico ed a chiunque ne faccia richiesta ed è presente sul sito internet aziendale.

FRIUL JULIA APPALTI ricerca, inoltre, la costante collaborazione delle autorità pubbliche e delle comunità locali.

Povoletto (UD), li 01.01.2018

La Direzione

Nadalutti Roberto Nadalutti Michela

