



SILFI SOCIETÀ' ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY Spa, utilizza oggi il nuovo brand *Firenze Smart* che meglio rappresenta e valorizza la pluralità e interdisciplinarietà dei servizi offerti sul territorio.

La società, nella gestione dei servizi pubblici ad essa affidati dagli Enti soci e comunque in tutte le attività svolte, si impegna a garantire la qualità dei prodotti/servizi erogati in conformità ai livelli di servizio stabiliti nei Contratti stipulati e nei Disciplinari Tecnici attuativi e, in ogni attività svolta, si impegna alla tutela della salute e della sicurezza dei propri lavoratori e di tutti coloro che, esterni all'azienda, hanno con essa rapporti, ispirandosi ai principi della salvaguardia, dell'incolumità e della dignità della persona umana.

Tutto il personale, in relazione al proprio ruolo e alle responsabilità assunte, deve impegnarsi per il raggiungimento di questo obiettivo.

Le attività svolte ad oggi sono le seguenti: gestione dell'illuminazione pubblica, degli impianti semaforici, delle colonnine di ricarica dei veicoli elettrici, delle telecamere di videosorveglianza, della rete in fibra ottica e degli altri impianti comunque attinenti alla viabilità stradale; gestione della piattaforma di servizi territoriale (CST), gestione e sviluppo dei sistemi informativi territoriali (SIT), progettazione e sviluppo di software e realizzazione di servizi ON LINE, gestione dell'attività del Contact Center 055055, della Firenze Card e delle biglietterie informatizzate dei musei civici fiorentini, Florence Tv e progetti collegati, il notiziario "Muoversi in Toscana Info", social networks, produzione e distribuzione di contenuti multimediali legati al territorio.

La società si impegna a organizzare le risorse aziendali e svolgere le attività affidate in modo che il livello qualitativo ed economico delle prestazioni suddette corrisponda a quello richiesto dagli Enti soci, nonché da quanto atteso dai fruitori dei servizi erogati, operando con professionalità ed economicità, promuovendo la comunicazione e la cooperazione con i cittadini e gli utenti in genere.

Firenze Smart si impegna inoltre al rispetto della legislazione e delle regolamentazioni applicabili alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali e al miglioramento continuo delle performance aziendali. Ciò si concretizza mettendo a disposizione risorse umane, strumentali ed economiche per prevenire eventi infortunistici e malattie professionali, con l'impegno continuo a diffondere e consolidare la cultura della sicurezza e il rispetto delle persone, promuovendo iniziative e comportamenti responsabili da parte del personale affinché la Politica per la qualità e la salute e la sicurezza sia compresa, condivisa ed attuata ad ogni livello della propria organizzazione

Allo scopo di perseguire la propria *mission* aziendale, la società ha deciso di sviluppare e mantenere costantemente aggiornato un Sistema di Gestione per la Qualità e la Salute e Sicurezza sul Lavoro, secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 45001:2018.

Le attività organizzative e tecniche sono regolamentate in modo sistematico, pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti obiettivi:

- migliorare le modalità di gestione dei processi per il conseguimento di risultati, sia in termini di qualità del servizio che di salute e sicurezza sul lavoro, nell'ottica del "*miglioramento continuo*";
- sviluppare e mantenere servizi il più possibile efficienti ed affidabili, che permettano la riduzione dei disservizi, dei conseguenti reclami e dei relativi costi;
- fornire servizi che siano conformi agli standard richiesti dall'utente, stabiliti dall'azienda e conformi ai requisiti delle leggi e dei regolamenti vigenti;
- garantire il rispetto degli adempimenti legislativi sanciti dalla normativa vigente;
- favorire la prevenzione di infortuni e malattie professionali, individuando le attività generatrici di possibili situazioni di rischio, pianificando il loro trattamento per ridurre la probabilità che avvengano infortuni e/o incidenti;
- garantire l'attività di controllo, per il monitoraggio periodico e sistematico delle attività a rischio di incidente/infortunio;
- garantire il periodico aggiornamento delle analisi dei rischi, per l'individuazione e la valutazione di eventuali nuovi rischi, al fine della loro eliminazione e, ove non possibile, della loro riduzione;
- promuovere e favorire la formazione del personale;
- perseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni con l'impiego delle migliori tecnologie disponibili;
- lavorare in termini di contenimento dei costi e di efficienza interna al fine di mantenere l'equilibrio economico della gestione;
- favorire la comunicazione e la trasparenza nella gestione dei processi della Qualità e della Salute e Sicurezza sul Lavoro, rendendo sempre aggiornati, disponibili e consultabili tutti i documenti pertinenti;

- favorire la consultazione di tutto il personale e del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, sia in fase di redazione e revisione del Documento di Analisi e Valutazione dei Rischi, sia in fase di implementazione del Sistema di Gestione;
- favorire la sensibilizzazione e il coinvolgimento di tutta la struttura aziendale (lavoratori, dirigenti, preposti, progettisti, impiantisti, uffici acquisti, consulenti, manutentori), affinché partecipi al raggiungimento degli obiettivi di sicurezza assegnati secondo le proprie attribuzioni e competenze.

La Direzione aziendale è impegnata a perseguire la realizzazione e la continua evoluzione del Sistema di Gestione al fine di consolidare e migliorare l'immagine dell'azienda, anche attraverso l'impegno e la professionalità di tutto il personale aziendale, che è coinvolto e responsabile della corretta attuazione del Sistema.

Affinché la Politica della Qualità possa realizzarsi in modo concreto, Firenze Smart si impegna a:

- fornire ai cittadini/utenti servizi efficaci e conformi ai requisiti prescritti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015;
- garantire la salute e la sicurezza del personale in conformità ai requisiti prescritti dalla norma UNI ISO 45001:2018;
- definire specifici indicatori per la misura della qualità dei servizi e dei processi e in tal senso adottare e pubblicare sul sito aziendale la Carta dei Servizi;
- adeguarsi quotidianamente al Modello di Organizzazione e Gestione di cui al d.lgs 231/2001 ed al Codice Etico e di Comportamento della Società;
- garantire la disponibilità delle risorse necessarie al funzionamento del Sistema di Gestione, considerandolo come parte integrante del sistema produttivo e organizzativo;
- garantire l'informazione, la formazione e l'addestramento dei propri dipendenti;
- garantire la manutenzione degli impianti, mezzi e attrezzature;
- richiedere a tutte le imprese appaltatrici che operano per conto della società di adottare una condotta in linea con i principi della propria politica;
- verificare l'applicazione del Sistema di Gestione della Qualità e della Salute e Sicurezza sul Lavoro, attraverso audit interni;
- rilevare ed esaminare le non conformità per migliorare con adeguate azioni correttive il Sistema di Gestione applicato;
- riesaminare periodicamente gli obiettivi prefissati e monitorarne il raggiungimento per perseguire il "miglioramento continuo".

Aprile 2022

Il Direttore Generale



Per presa visione e condivisione
Il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza

