

POLITICA DELLA QUALITA'

Il consiglio d'amministrazione della Cooperativa Sociale Co.Ser.Co Onlus ha definito un sistema di gestione per la Qualità conforme alla normativa **UNI EN ISO 9001: 2015**.

Attraverso la Politica della Qualità il Consiglio di amministrazione individua i principi base, gli impegni che intende perseguire ed il ruolo di ogni operatore.

Principi base della Politica della Qualità.

La cooperativa, nell'ambito della qualità aziendale e coerentemente con gli impegni espressi nello Statuto individua alcuni principi base che sono trasversali ad ogni servizio erogato e diventano obiettivo generale per la cooperativa ed ogni suo lavoratore in un'ottica di un miglioramento continuo:

- ❖ **Analizzare il contesto in cui la cooperativa opera e le parti interessate.**
- ❖ Svolgere i servizi fornendo professionalità, efficienza ed organizzazione migliorandone costantemente i processi.
- ❖ Porre attenzione al benessere ed alla qualità di vita degli utenti e del personale.
- ❖ Raggiungere la soddisfazione del cliente individuando le esigenze espresse o implicite ed effettuare periodicamente il monitoraggio del livello di soddisfazione.
- ❖ Promuovere l'integrazione sociale attraverso l'interazione delle attività della cooperativa con le forze sociali del territorio.
- ❖ Migliorare i progetti dei servizi in essere e progettare nuovi servizi sulla base dei bisogni del territorio.
- ❖ Collaborare con le associazioni degli utenti in quanto osservatrici privilegiate nel monitoraggio della qualità percepita e quindi punto di riferimento per la cooperativa nelle valutazioni sulla soddisfazione dell'utenza e sull'innovazione progettuale di nuovi servizi.
- ❖ Curare la comunicazione ed informazione con clienti esterni ed interni.
- ❖ Rispettare le leggi cogenti ed in particolare quelle in materia di sicurezza, privacy responsabilità amministrative

POLITICA DELLA QUALITA'Rev. 00
del 15/03/2018

Pag. 2 a 2

Impegni

Per il raggiungimento di questi obiettivi la Cooperativa:

- Stabilisce i piani strategici alla luce di un riesame annuale dei dati rilevati ed obiettivi da raggiungere.
- Individua un piano di miglioramento relativo ad obiettivi da raggiungere e ne individua azioni, responsabili e tempi.
- Attraverso il monitoraggio, tiene sotto controllo le proprie attività al fine di correggere eventuali discrepanze con quanto pianificato anche in relazione dei bisogni dei clienti.
- Si impegna a definire, applicare ed implementare il Sistema Qualità.
- Diffonde i propri obiettivi e strategie coinvolgendo attivamente i soci (lavoratori e non), i dipendenti e le reti e strutture territoriali.
- Individua le risorse necessarie per il miglioramento della qualità e dei servizi erogati.
- Promuove azioni di comunicazione con gli stakeholders interni ed esterni utilizzando strumenti di Responsabilità Sociale di Impresa.
- **Monitora e raccogliere le esigenze di tutte le parti interessate al fine di mettere in atto azioni per perseguire le soddisfazioni attese.**
- **Rende disponibile la presente politica, alle parti interessate.**

Ruolo chiave di tutti gli operatori

La Cooperativa crede nell'importanza delle Risorse Umane quali patrimonio indispensabile per lo svolgimento delle proprie attività, pertanto pone la massima attenzione alle loro competenze, esperienze, addestramento/formazione, motivazione e sicurezza.

La cooperativa opera affinché tutto il personale sia sensibilizzato alla qualità ed incoraggia il coinvolgimento del personale nel miglioramento continuo dei servizi erogati.

La direzione della Cooperativa approva interamente la presente "Politica della Qualità" e si impegna ad applicarla e rinnovarla costantemente nel tempo.

Aggiornato al 16/03/2018

Il Presidente

