

POLITICA DELLA QUALITÀ DELLA DIREZIONE

ANNO 2019

La Cooperativa Sociale San Martino è un'organizzazione del Terzo Settore che si propone di perseguire, in modo continuativo e senza fini di lucro, l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso l'attività lavorativa e imprenditoriale.

La Cooperativa Sociale San Martino intende inoltre assicurare, tramite la gestione in forma associativa dell'impresa alla quale i soci/dipendenti prestano la propria attività lavorativa, continuità di occupazione e le migliori condizioni economiche, sociali, professionali.

L'Assemblea dei Soci è il luogo dove si afferma il principio fondamentale della partecipazione alle scelte e agli indirizzi da dare al Consiglio di Amministrazione sulla politica commerciale e gestionale della Cooperativa, degli obiettivi raggiunti e da raggiungere, sulle responsabilità collettive e individuali, sugli strumenti di cui dotarsi per attuarli e dove si esprimono e si diffondono la valutazione del lavoro svolto dagli organismi dirigenti e non.

Questo processo si sostanzia nel principio democratico del diritto di voto informato e consapevole.

La Cooperativa Sociale San Martino si propone di affermare e sviluppare i valori fondanti della cooperazione – intesa come impresa democratica – secondo i quali uomini e donne si mettono insieme, decidono e autogestiscono i diritti e doveri all'interno della Cooperativa, costruendo un'idea nuova di Azienda Etica. Quest'idea di Etica si realizza attraverso il lavoro quotidiano, che tende a dare risposte personalizzate ai bisogni primari dei cittadini/clienti, in collaborazione e in sintonia con gli Enti Pubblici e costruendo assieme alle Associazioni e al Volontariato una rete di solidarietà che ha come obiettivo la coesione sociale e la realizzazione di una società più giusta, nel rispetto dei diritti umani, promuovendo le pari opportunità intese come accompagnamento al superamento degli ostacoli e delle difficoltà individuali attraverso la maturazione interiore per la realizzazione di sé nel rispetto degli altri. La Cooperativa Sociale San Martino si propone come un soggetto dialettico per la promozione di un efficace politica sociale, ascoltando le richieste di legalità, di giustizia e di cittadinanza attiva che provengono da fasce deboli e marginali e da chi rappresenta una risorsa spesso non adeguatamente valorizzata.

La Cooperativa Sociale San Martino si propone una politica sensibile alla soddisfazione degli stakeholders, che sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo: gli utenti, i committenti, i soci, i dipendenti, i fornitori; cioè tutti i soggetti che possono influenzare oppure essere influenzati dall'attività della Cooperativa.

Redatto: Responsabile del Processo.....	Approvato: Presidente	Data: 09/01/2018	Rev. 00
---	-----------------------------------	------------------	---------

La Cooperativa ritiene gli stakeholder soggetti portatori di interessi sinergici e integrati ai propri processi operativi, pertanto sono fine e mezzo nel raggiungimento dei propri obiettivi di miglioramento e di sviluppo; la Cooperativa Sociale San Martino è sensibile alla soddisfazione dei propri stakeholder.

La Cooperativa Sociale San Martino ha voluto affiancare alla qualità del servizio, misurata in termini di rispetto degli obiettivi programmati e di qualità delle risorse interne, la qualità della propria organizzazione e gestione dell'attività tramite la Certificazione di Qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015.

La Certificazione di Qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015 rappresenta per la Cooperativa Sociale San Martino un obiettivo importante raggiunto e, al tempo stesso, un punto di partenza necessario per gestire, monitorare e controllare i singoli processi in relazione alle esigenze del committente, dell'utente, degli operatori, degli stakeholder in generale, e un percorso di miglioramento continuo.

Gli obiettivi attraverso i quali la Direzione della Cooperativa Sociale San Martino ritiene di poter perseguire la missione aziendale si riassumono nei seguenti:

- assumere una visione ampia del concetto di soddisfazione dell'utente, così da favorire l'esercizio pieno dei diritti a tutti i cittadini ed in particolare alle persone con "fragilità";
- garantire la pianificazione e l'erogazione del servizio rivolto al cliente nei tempi e nei modi richiesti, raggiungendo i risultati necessari al cliente, anche attraverso il coinvolgimento dello stesso in tutte le fasi del processo;
- sviluppare un'organizzazione basata sul criterio di efficienza, di efficacia ed economicità; il primo inteso come capacità di produrre il massimo rapporto tra risultato e mezzi/risorse impiegati, il secondo come il raggiungimento con successo degli obiettivi prefissati e valutati ex post. Il concetto di economicità sintetizza la capacità della Cooperativa Sociale San Martino di utilizzare in modo efficiente i propri mezzi/risorse raggiungendo in modo efficace i propri obiettivi; per ottenere il raggiungimento degli obiettivi di soddisfazione del cliente e di responsabilità verso la comunità dei cittadini;
- sviluppare un'organizzazione sempre più funzionale, attraverso la chiarificazione dei ruoli e delle responsabilità, lo sviluppo di crescenti sinergie fra le funzioni della cooperativa, la garanzia del pieno rispetto dell'identità personale e professionale;
- la tutela dei soci/dipendenti viene esercitata dalla Cooperativa nell'ambito delle leggi in materia, degli Statuti sociali, dei regolamenti interni, nel rispetto e applicazione del CCNL di riferimento e Contratti territoriali e aziendali;

Redatto: Responsabile del Processo.....	Approvato: Presidente	Data: 09/01/2018	Rev. 00
---	-----------------------------------	------------------	---------

- assumere lo sviluppo della Persona come fine e aspetto primario della politica della qualità e della gestione delle risorse umane, attraverso una gestione dei tempi e dei modi di lavoro e dei percorsi di sviluppo delle competenze professionali e di crescita individuale;
- promuovere e fare rispettare ai soci/dipendenti i “diritti e doveri” riconosciuti dai contratti, dalla legislazione del lavoro e dei regolamenti e norme interne, nella trasparenza e nella equità di trattamento a tutti i soggetti; si afferma il convinto rifiuto ad azioni che possano condurre a trattamenti discrezionali;
- garantire trasparenza e certezza del flusso informativo che permetta a ciascuno di essere consapevole del contributo delle proprie attività al raggiungimento degli obiettivi;
- garantire il pieno rispetto dell’identità di ogni collaboratore, attraverso la tutela della sicurezza e della riservatezza, e la prevenzione di ogni forma di discriminazione;
- allargare i rapporti e le collaborazioni con altre cooperative, i consorzi e gli altri soggetti del Terzo Settore specialmente del territorio finalizzandoli, in particolare, allo sviluppo della responsabilità sociale nel territorio fra gli attori economici ed istituzionali; operando secondo i criteri di efficienza ed efficacia ed economicità attraverso alleanze e rete sociale ripudiando ogni forma di cartello;
- realizzare il monitoraggio costante delle prestazioni e dei risultati, della soddisfazione del personale e degli stakeholders, misurando il raggiungimento degli obiettivi attraverso gli indicatori definiti, al fine di garantire il miglioramento continuo.

La Cooperativa Sociale San Martino si impegna a:

- valutare periodicamente l’adeguatezza della presente politica e il livello di attuazione degli obiettivi connessi, verificandone sistematicamente l’efficacia;
- pianificare le azioni atte a migliorare servizi e processi;
- mettere a disposizione le risorse necessarie al perseguimento di politiche ed obiettivi.

Gli obiettivi che devono essere raggiunti dal Sistema di Gestione per la Qualità devono essere caratterizzati dall’essere sempre misurabili, per garantire il loro controllo e la verifica dell’efficacia delle soluzioni adottate. Per il raggiungimento di tali obiettivi la Direzione si impegna con la collaborazione di tutto il personale e li revisiona periodicamente con il Riesame del Sistema Gestione per la Qualità.

Redatto: Responsabile del Processo.....	Approvato: Presidente	Data: 09/01/2018	Rev. 00
---	-----------------------------------	------------------	---------

OBIETTIVI SPECIFICI

Nell'ambito di tali principi generali la Direzione, in sede di Riesame della Direzione del Sistema di Gestione della Qualità, individua annualmente degli obiettivi per il cui raggiungimento si impegna direttamente, coinvolgendo tutte le funzioni, comunicando le scelte con elementi macroscopici.

Obiettivi per questo anno, 2019 sono:

1. Mantenimento certificazione norma ISO 9001:2015
2. Ottenimento certificazione norma ISO 45001:2018
3. Ottenimento certificazione ISO 14001: 2015
4. Mantenimento attuale standard qualitativo nel servizio di raccolta abiti usati
5. Mantenimento del fatturato del servizio di lavanderia
6. Mantenimento quantità abiti raccolti

DEFINIZIONE DELLE FUNZIONI AZIENDALI E DELLE COMPETENZE

La Direzione ha definito le funzioni aziendali ed i rispettivi ruoli e ne ha organizzato le reciproche relazioni, nel documento DC01 Organigramma funzionale. I nominativi delle varie funzioni aziendali sono comunicati a tutto il personale; le competenze ed i requisiti minimi definiti dalla Direzione per tali funzioni, sono riportati nel documento DC03 Responsabilità e Mansioni.

Firenze, 27 dicembre 2018

Il Presidente

Francesco Grazi



Redatto: Responsabile del Processo.....	Approvato: Presidente	Data: 09/01/2018	Rev. 00
---	-----------------------------------	------------------	---------