

POLITICA INTEGRATA

Il C.d.A. di C.S.A. Cooperativa Servizi Assistenziali soc. coop. soc. decide di pianificare, attuare e mantenere sotto controllo i propri processi attraverso un Sistema di Gestione Integrato, adeguando l'Organizzazione e le metodiche operative ai requisiti richiesti da: la Norma Uni En Iso 9001:2015, la normativa vigente in materia di Sicurezza Alimentare, la Norma SA8000 e la Norma Uni 11034, nel pieno rispetto di quanto stabilito nei Contratti stipulati con i propri Clienti e dei requisiti cogenti.

Questi i punti fondamentali che C. S. Assistenziali intende attuare, definendo i principi generali da seguire nell'adempimento delle proprie attività:

- A. **Standard professionale:** le prestazioni ed i servizi sono forniti sempre con professionalità e disponibilità;
- B. **Competenza:** la struttura garantisce competenze professionali diversificate in grado di coprire le esigenze del Cliente;
- C. **Continuità:** i servizi sono forniti in modo regolare e continuo, tranne che per cause di forza maggiore;
- D. **Efficienza, efficacia ed economicità:** l'organizzazione delle attività garantisce la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi; le risorse finanziarie, umane e tecnologiche sono impiegate in modo oculato e razionale, al fine di ottenere il massimo dei risultati evitando lo spreco;
- E. **Partecipazione:** al Cliente è dato modo di verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge e dei regolamenti;
- F. **Informazione:** il Cliente ha il diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e documentazione relativa alle prestazioni ricevute;
- G. **Reclamo e riparazione dei torti:** ogni Cliente ha diritto a presentare reclamo, ad ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto subito, in tempi brevi ed in misura congrua;
- H. **Reperibilità:** al Cliente viene garantita la possibilità di mettersi in contatto con la Cooperativa in qualsiasi momento affinché siano prontamente gestite le emergenze;
- I. **Personalizzazione dei Servizi:** al Cliente vengono offerti progetti personalizzati e dettagliati che mettono a disposizione professionalità e competenze per far fronte ad ogni sua esigenza (espressa o inespressa);
- J. **Aggiornamento:** la Cooperativa ritiene primaria la necessità di fornire ai propri Soci un continuo ed efficace aggiornamento relativamente alle proprie mansioni ed alla propria specifica professionalità;
- K. **Senso di appartenenza:** ogni Socio deve essere consapevole dell'importanza del proprio ruolo all'interno della Cooperativa e muoversi nel gruppo in sintonia con gli obiettivi comuni a cui questa da sempre si ispira;
- L. **Prevenzione del rischio:** ogni Socio parteciperà in maniera attiva alla prevenzione di rischi potenziali per la CSA Cooperativa Servizi Assistenziali;
- M. **Gestione delle modifiche:** ogni Socio comunicherà in maniera tempestiva i cambiamenti a tutti i livelli, per agevolare il lavoro dei colleghi e per ottimizzare le risorse.

Al fine di attuare la presente Politica il C.d.A. individua le risorse necessarie e sufficienti al conseguimento dei relativi obiettivi.

Annualmente, in fase di Riesame della Direzione, viene analizzata l'attualità dei principi sopra descritti ed eventualmente li integra o li rinnova, inoltre definisce quelli che saranno gli obiettivi, indicando risorse e responsabilità legate al loro raggiungimento. Il Consiglio di Amministrazione si impegna a fare in modo che la Politica così descritta sia adeguatamente compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'Organizzazione, attraverso idonei interventi formativi e informativi.

In particolare verranno effettuate, tra le altre, le seguenti azioni:

- organizzazione di riunioni di formazione a tutti i livelli dell'organizzazione, al fine di illustrare e promuovere adeguatamente la politica per la Qualità e di verificare che detta politica sia effettivamente compresa e sostenuta;
- verifica, durante gli audit, della effettiva implementazione della politica aziendale per la Qualità.

Tutti i Soci e i Dipendenti di C. S. Assistenziali contribuiranno all'efficace implementazione del Sistema di Gestione Integrato nella propria area di influenza tenendo conto dei succitati principi guida aziendali. Per il controllo della corretta applicazione e la verifica della efficacia del Sistema, C. S. Assistenziali si avvarrà di adeguate competenze.

In riferimento alla "Norma Uni 11034:2003 Servizi all'Infanzia", la Mission definita dalla Direzione è: "offrire servizi di qualità che concorrano con le famiglie al benessere dei bambini, alla loro crescita e formazione nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa, e contribuiscano alla diffusione di una cultura dell'infanzia e sostegno alla genitorialità."

Mantova, 4 Gennaio 2021

il P.C.d.A.
Alessia Sarzi

