

## LA POLITICA PER LA QUALITÀ

2023 - 2024

Il Sistema di gestione per la Qualità ha lo scopo di promuovere una conduzione dell'organizzazione orientata al miglioramento continuo, con la partecipazione di tutti e secondo criteri internazionalmente riconosciuti e condivisi; inoltre intende rispondere all'esigenza di comunicare la volontà della Cooperativa al miglioramento continuo dei diversi processi di erogazione dei servizi e ciò al fine di una maggiore soddisfazione dei propri stakeholders, siano essi interni ( i soci e dipendenti) che esterni ( i committenti e i fruitori dei servizi).

L'adozione di apposite procedure costantemente monitorate nella loro adeguatezza permette alla Cooperativa Rochdale di ottenere migliori risultati, assicurando il giusto equilibrio tra le proprie finalità sociali e le necessità aziendali e la soddisfazione del cliente/utente finale.

La cultura del recupero e dell'inclusione caratterizza il ciclo lavorativo in tutti i servizi che la Cooperativa svolge, caratterizzati dalla continua ricerca di un'elevata qualità investendo in innovazione e provando a rispondere a specifiche esigenze e richieste puntando sempre sulla formazione e professionalità del personale.

La Direzione agisce costantemente per raggiungere gli obiettivi descritti anche nel bilancio sociale, che sono:

Impegnarsi per rispondere al meglio alle esigenze degli stakeholder interni ed esterni

Aumento coinvolgimento dei soci e dipendenti a tutti i livelli

Distinguersi nel mercato dei servizi in appalto per gli enti pubblici per le capacità tecniche e l'alto livello di qualità dei servizi offerti

Distinguersi nel settore dell'inserimento lavorativo per persone in condizioni di svantaggio per la qualità dei percorsi proposti ed operare per mantenere e/o ampliare ove possibile le opportunità di inserimento lavorativo all'interno della propria realtà

Coltivare le collaborazioni con Servizi pubblici sociali e socio-sanitari, con altri Enti del terzo settore, con organizzazioni pubbliche e private, nella consapevolezza che le partnership nel territorio creano reti e ampliano le opportunità

Proporre progetti innovativi per i contributi pubblici destinati a supportare le iniziative di inserimento lavorativo per le persone in condizioni di svantaggio in coerenza con la Vision

Valorizzare le persone che lavorano nella Cooperativa con percorsi professionalizzanti e formativi

Favorire la partecipazione consapevole di collaboratori e soci alla realtà produttiva e sociale della Cooperativa

Favorire la continuità occupazionale

Rapportarsi con un contesto in continuo cambiamento e adattarci in modo flessibile alle nuove sfide incontrate, tenendo sempre presente la complessità e i punti di vista delle parti interessate rilevanti

Gestire i rischi rilevanti per tutte le attività, a livello dell'organizzazione e dei singoli processi, con lo scopo di ridurre l'incertezza ove possibile e garantire sempre il miglior livello possibile di qualità nei servizi

Promuovere attività di miglioramento per favorire una maggiore efficacia ed efficienza di tutti i processi, non solo quelli certificati

Diffusione del valore della sostenibilità

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa si impegna a

Continuare a mettere a disposizione le risorse opportune per mantenere il Sistema Gestione Qualità ISO 9001:2015 ed assicurare che tutte le eventuali revisioni normative vengano recepite

Svolgere un'attività di miglioramento continuo della Qualità definendo metodi, programmi ed indicatori per ottimizzare i processi di erogazione del servizio e di supporto allo stesso

Migliorare le competenze del personale interno ed il coinvolgimento della Base Sociale nelle politiche aziendali e nella tensione al raggiungimento delle direttive strategiche, attraverso formazione, addestramento, partecipazione, motivazione e trasparenza

Individuare e valutare i fattori di rischio nel processo di erogazione del servizio e nei processi di supporto allo stesso, evitando reclami e criticità legate alle Non Conformità, nell'ottica del continuo miglioramento

Migliorare costantemente il grado di Soddisfazione e Fidelizzazione dei clienti esterni ed interni (soci)

Crescita e partecipazione della Base Sociale

Non ultimo Rochdale si impegna costantemente a condurre tutte le sue attività nel rispetto dell'ambiente e dello sviluppo sostenibile. Ogni attività viene condotta nel rispetto della legislazione cogente sull'ambiente e dei codici di buona pratica. L'impegno costante è quello di ridurre l'inquinamento, le emissioni e gli sprechi, usando energia ed acqua in modo efficiente. Il rispetto dell'ambiente è un dovere di tutti e la Cooperativa coinvolge i membri dell'organizzazione attraverso pratiche di riduzione degli sprechi. La salute e sicurezza delle persone che ricevono i nostri servizi e di tutto il personale impegnato nell'erogazione degli stessi sono un imperativo della Cooperativa. Per questo l'organizzazione si impegna a mantenere i luoghi di lavoro efficienti, attraverso l'introduzione di regole e procedure volte a minimizzare il rischio di incidenti ed infortuni; tutto il personale viene regolarmente istruito e formato in materia di sicurezza e salute.

Infine Rochdale si inserisce in maniera partecipativa nel contesto territoriale, mettendo le proprie competenze professionali a disposizione dello stesso, offrendo la propria collaborazione alle agenzie formative e/o sociali interessate, aprendosi a tirocinio formativi, in particolare quelli di ambito universitario.

La presente politica per la qualità è comunicata e diffusa, anche attraverso la pubblicazione sul sito web della Cooperativa, a tutti i livelli dell'organizzazione; annualmente viene resa operativa attraverso la pianificazione della Qualità definendo obiettivi specifici e riesaminata in sede di Riesame della Direzione.

Il Presidente

Mestre, Venezia 10/06/2024