

## DICHIARAZIONE DELLA POLITICA DELLA QUALITÀ

La Cooperativa Sociale Lanza del Vasto applica un Sistema di Garanzia di Qualità all'interno della propria organizzazione in accordo alla norma UNI EN ISO 9001 Ed. 2000.

Gli obiettivi primari della politica stabilita dal Consiglio di Amministrazione sono:

- assicurare la massima qualità del servizio, la fiducia e soddisfazione del Cliente attraverso l'applicazione e l'utilizzo di metodologie di lavoro rispondenti all'identità aziendale, e che rispecchino l'approccio unitario alla persona come individuo unico ed irripetibile
- garantire l'affidabilità e l'efficienza attraverso un modello organizzativo adeguato alle dimensioni dell'impresa, alla complessità aziendale ed alla tipologia di servizi erogati
- diminuire i costi della non qualità, attraverso un sistema di controllo della qualità e della gestione efficiente ed efficace
- garantire le condizioni per lo sviluppo equilibrato dell'impresa, attraverso investimenti sul capitale umano, su nuove attività nel settore dei servizi alla persona e sull'innovazione nei processi di erogazione dei servizi

Per attuare quanto sopra la Cooperativa Sociale opera secondo quanto di seguito indicato:

- è stato istituito il Manuale della Qualità;
- è stato designato il Rappresentante della Direzione; a cui è stata delegata piena libertà organizzativa ed autorità per sviluppare e gestire il Sistema Qualità in accordo alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001 Ed. 2000;
- sono stati distribuiti compiti e responsabilità specifiche in tema di Qualità ai Soci della Cooperativa, all'interno di un processo di identificazione di compiti e responsabilità relativamente alla progettazione, gestione e monitoraggio dei servizi all'interno delle quattro aree;
- gli obiettivi per la qualità sono stati definiti, documentati e vengono riesaminati nel corso di periodiche riunioni della Direzione relative al riesame del Sistema Qualità della Cooperativa, sulla base di obiettivi ed indicatori individuati all'interno della Direzione rispetto ai quali vengono sistematicamente raccolti dati. Gli indicatori sono relativi agli aspetti economici dei servizi e dei processi, alle caratteristiche delle risorse umane intese come fattore fondamentale della produzione, alla qualità percepita;...
- le esigenze di risorse sono state definite e messe a disposizione per i processi di gestione, di esecuzione e di controllo del lavoro, nonché di verifica ispettiva interna della qualità, e sono oggetto di revisione periodica all'interno dei riesami della direzione ;
- le necessità di formazione per attuare programmi mirati alle specifiche competenze delle figure professionali coinvolte nell'erogazione dei processi sono state identificate;
- il sistema di controllo della documentazione prodotta e ricevuta è stato realizzato e viene mantenuto e periodicamente aggiornato, secondo le esigenze espresse dagli operatori e le modifiche nella gestione operativa dei servizi e dei processi;
- tutti i processi sono mantenuti costantemente sotto controllo;
- le indicazioni, osservazioni e gli eventuali reclami del Cliente vengono analizzati per poter individuare e disporre di elementi che indichino la qualità percepita dall'erogazione dei servizi.

Per ottenere un livello qualitativo soddisfacente il Presidente per mandato del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale assicura che la politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione in quanto elemento essenziale affinché vengano raggiunti gli obiettivi prefissati.

Tutti i soci devono seguire le regole e le indicazioni presenti in questo manuale e nelle procedure della qualità a meno di deviazioni contrattualmente concordate.

La divulgazione a tutta la compagine societaria, degli obiettivi definiti testimonia l'impegno del Consiglio di Amministrazione per il raggiungimento degli stessi.

Ogni funzione, il cui incarico è descritto nel presente Manuale della Qualità, è responsabile dell'implementazione continua del Sistema.

Ogni socio è responsabile del rispetto dei requisiti descritti nel presente Manuale della Qualità, nelle Procedure della Qualità e nelle relative Istruzioni operative.

Il Presidente