Riconfermata il 04/07/2025

POLITICHE DELLA QUALITA'

1. Motivazioni

Per offrire ai propri Clienti un servizio di qualità, monitorato ed in miglioramento continuo, la Direzione ritiene che una gestione costante e monitorata delle proprie attività, sia lo strumento più completo al fine di definire, raggiungere e rendere noti i propri obiettivi, sia all'interno della struttura che verso terzi. Per questi motivi la Cooperativa considera l'adozione di un sistema per la gestione della Qualità, riferito alla norma UNI EN ISO 9001:2015, come la migliore soluzione alle proprie esigenze.

2. Premessa

La Cooperativa adotta un modello di sistema di gestione per la qualità basato sull'approccio per processi, dove la soddisfazione delle richieste del Committente e del Cliente sono alla base della realizzazione del servizio.

3. Introduzione

La Cooperativa sviluppa il **"Progetto Impresa"** attraverso il coinvolgimento attivo dei soci, dei dipendenti e dei collaboratori, ed orienta la sua struttura alla partecipazione, condivisione e trasparenza di tutte le attività attraverso la pubblicazione del bilancio patrimoniale ed economico d'esercizio.

4. Obiettivi

Attraverso la propria azione, in base alla propria autonomia istituzionale, economica e gestionale, la Cooperativa persegue i seguenti obiettivi per la qualità dell'assistenza:

- Rispondere alle necessità dei clienti erogando un servizio conforme alle sue aspettative e che permetta di ottenere la sua massima soddisfazione;
- Lavorare in rete e per il territorio;
- Flessibilità, innovazione, capacità di risposta a nuove problematiche sociali;
- Rispetto delle leggi in materia di sicurezza e di privacy;
- Conformarsi alle leggi vigenti e applicabili al nostro settore di appartenenza;
- Miglioramento continuo dei processi;
- Formazione permanente.

5. Impegno della Direzione per la Qualità

A livello operativo, la Direzione della cooperativa si impegna ad attivare adeguate risorse umane, economiche, tecniche e funzionali per il corretto svolgimento dei processi coinvolti nell'erogazione dei servizi, secondo i parametri di qualità stabiliti.

VIA VILLAGGIO GIOVANNI PAOLO II°, 17 36063 MAROSTICA (VI) TEL. 0424 77922 FAX 470913 unsegno.info@unsegnodipace.it - ALBO COOP. N. A142209 C.F./P. IVA IT 01735780247

Quest'ultima si concentra su quattro ambiti essenziali:

1. Organizzazione:
   - Ottimizzare le risorse con migliori risultati possibili, e favorire la crescita professionale delle risorse umane a tutti livelli;
   - Garantire una comunicazione efficace e corretta sia interna che esterna.

2. Cliente/ospite:
   - Garantire l'erogazione del servizio proposto;
   - Rendere trasparente gli atti e l'applicazione delle rette;
   - Garantire Progetti Personalizzati individualizzati;
   - Ottimizzare la politica di contenimento delle tariffe applicate senza influire sulla qualità del servizio (rapporto qualità prezzo);
   - Assicurare la soddisfazione del cliente e dare la possibilità di inoltrare suggerimenti e reclami;
   - Prevenire, controllare ed eliminare degli elementi di rischio.

3. Sedi di Servizio:
   - Generare un sistema delle attività basato sull'efficienza/efficacia;
   - Fissare Standard di valutazione misurabili dei processi;
   - Pianificare ed erogare servizi in sintonia con gli Standard di qualità richiesti dal mercato;
   - Prevenzione, controllo ed eliminazione dei fattori di rischio.

4. Formazione, miglioramento ed innovazione:
   - Mirare all'innovazione tecnologica e di sistema;
   - Monitorare, rivedere e programmare piani di miglioramento;
   - Aggiornamento professionale continuo del personale.

5. Conclusioni

La Direzione designa il Responsabile per la Qualità come suo rappresentante che, indipendentemente da altre responsabilità, ha il compito di assicurare che i requisiti del presente documento e degli altri documenti del Sistema di gestione per la Qualità siano implementati e mantenuti. La persona designata terrà informata la Direzione sullo stato e l'adeguatezza del sistema.

La Direzione si impegna a riesaminare annualmente le politiche per la qualità per accertarne la continua idoneità, in occasione della Riunione annuale di valutazione delle attività da parte della Direzione.

Marostica, 04/07/2025

Il CDA

UN SEGNO DI PACE s.c.s. onlus
Via Villaggio Giovanni Paolo II°,17
36063 MAROSTICA (VI)
Tel. 0424 77922 - Fax 0424 470913
P.I. 01735780247 - Albo Coop. n° A142209