



Cooperativa Sociale  
**STUDIO E PROGETTO 2**  
ONLUS

# ***La politica per la qualità***

***Revisione 2018***  
***UNI EN ISO9001:2015***

La Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2, ha la missione di assicurare lo sviluppo sostenibile proprio e del territorio in cui opera mediante la fornitura di una serie di servizi indirizzati alla popolazione in genere (Servizi Informagiovani-InformaCittadino – Servizio Biblioteche ed altri servizi riconducibili alle specifiche della stessa) tutti gestiti con affidabilità ed in grado di poter soddisfare le esigenze della comunità.

La missione della Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2 che, prima ancora che impresa è comunità umana, centro di interazione e di scambio positivo tra i soci, i cittadini e la comunità locale, coniuga i principi di **DEMOCRAZIA e PARTECIPAZIONE** interna con l'impegno nella realizzazione di strategie per la promozione e lo sviluppo socio-economico dell'intero territorio regionale mediante azioni centrate sull'area della prevenzione e dell'inclusione sociale e lavorativa rivolta in particolare alle fasce deboli della popolazione (giovani, disoccupati, donne, carcerati, immigrati ...)

La missione della Cooperativa si ispira ai seguenti valori :

- *lo sviluppo del benessere della comunità e, in particolare, in essa, dei più deboli e degli esclusi: tutte le attività della Cooperativa debbono essere coerenti con questo scopo fondamentale;*
- *lo sviluppo dell'economia solidale, di una economia che abbia al suo centro l'uomo ed i suoi bisogni fondamentali e non il profitto individuale;*
- *lo sviluppo e la diffusione dei sistemi di informazione ed orientamento e sistemi di promozione della lettura e della cultura in genere, quali strumenti di crescita personale e sociale;*
- *lo sviluppo della democrazia partecipata, al suo interno e nelle comunità locali; diffondere i saperi , arginare i tecnicismi, operare con trasparenza, promuovere forme di cittadinanza attiva e la capacità dei soci e delle comunità locali di censire, mediante attività di orientamento scolastico e professionale, di incontri di promozione alla lettura, etc..., i propri problemi e di affrontarli concretamente sono impegni che ciascun socio e Studio e Progetto 2 si assumono verso se stessi e verso gli altri;*
- *lo sviluppo delle opportunità di lavoro per i soggetti esposti a rischio di esclusione professionale ed emarginazione sociale.*

Per realizzare la propria mission, la Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2, ha individuato nella norma **ISO9001:2015**, una linea guida cui poter ispirare e conformare tutte le scelte che riguarda la qualità. Nella fattispecie, la Cooperativa si impegna ad implementare e tenere costantemente aggiornato il proprio sistema qualità aziendale secondo le indicazioni della nuova norma ISO9001:2015, definendo la Politica per la qualità ed i reali obiettivi strategici, la struttura organizzativa, stabilendo le responsabilità, identificando e mettendo a disposizione tutte le risorse e gli strumenti necessari il raggiungimento degli obiettivi. Contestualmente, si procede con l'introduzione dei nuovi concetti propri della nuova norma ovvero l'analisi del contesto aziendale interno e l'analisi dei rischi riconducibili ai singoli processi.

La Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2, nell'ambito del Progetto Qualità, ha le seguenti politiche ed obiettivi generali.

✓ **Integrazione con il territorio:** la Cooperativa, partecipa e/o promuove attivamente la formazione di luoghi di confronto permanente al fine di promuovere scambi di esperienze ed informazioni, per integrare meglio la propria offerta con quella altrui, per sollecitare la messa a disposizione di risorse, per creare una nuova consapevolezza circa le problematiche della comunità locale.

✓ **Centralità dell'Utente:** la Cooperativa realizza sistematiche rilevazioni circa le necessità ed i bisogni del territorio in cui opera, con l'obiettivo di definire aree di intervento ad essi coerenti, cioè segmentando opportunamente la domanda e predisponendo opportunamente la propria offerta. Inoltre, nei confronti di quegli interlocutori che hanno una rilevanza diretta o indiretta ai fini dei suoi obiettivi istituzionali, e per ognuno di essi, predispone le procedure di monitoraggio adeguate, assumendo un ruolo di mediazione nei casi in cui questi manifestino culture, sensibilità, obiettivi ed intendimenti contrastanti.

Tale ruolo è sempre improntato a lealtà, chiarezza e legalità, evidenziando sempre e comunque le necessità socio-sanitarie delle persone svantaggiate.

✓ **Promozione della cultura della qualità:** la Cooperativa, nell'ambito del Progetto Qualità, attua al suo interno un sistema di regolazione e controllo qualitativo per l'intera organizzazione. La Cooperativa, quindi, applica metodologie qualitative utili per:

*a) identificare e rendere visibile il sistema di qualità, come traduzione operativa dei valori distintivi della cooperazione sociale;*

*pianificare gli interventi di miglioramento continuo;*

*b) censire e portare a sistema le sperimentazioni più avanzate sul territorio, diffondere approcci e metodologie.*

✓ **Promozione dell'Impresa sociale:** la Cooperativa, opera fattivamente affinché presso il pubblico più ampio possibile aumenti la consapevolezza circa le potenzialità della cooperazione sociale nel rispondere con efficacia ai bisogni sociali emergenti, al fine di ottenere stimolo e supporto per l'impresa sociale. A tale scopo promuove iniziative atte a pubblicizzare le attività svolte e la loro efficacia.

✓ **Riconcezione dei servizi:** la Cooperativa, si impegna costantemente nell'innovazione sistematica della propria offerta, facendovi convergere le risorse opportune, in congruenza con le dinamiche della domanda di servizio e nella consapevolezza che l'ambito in cui essa opera, necessita di risposte più articolate ed innovative nell'ottica sopra menzionata del miglioramento qualitativo continuo.

✓ **Coinvolgimento, motivazione e sviluppo delle professionalità:** la Cooperativa ha necessità, per realizzare la propria missione, di ampliare costantemente la base sociale, di articolarla e di aumentarne la consapevolezza ed il senso di appartenenza oltre che di accrescere in tutte le competenze, al fine di poter garantire al massimo della qualità possibile i servizi gestiti. Questo costante impegno è supportato da specifici progetti di informazione e formazione, ed una costante attenzione agli aspetti comunicazionali verso i pubblici di riferimento. Inoltre, essa, pone la massima attenzione alla cura delle risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale si concretizza, si sviluppa e si migliora la sua attività operativa. L'incremento della soddisfazione del personale ha favorito il consolidamento di una struttura organizzativa dinamica ed efficace, volta a promuovere i propri valori e la propria tradizione; tale processo ha consentito all'Azienda di operare con una maggiore confidenza all'interno del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, favorendone l'accrescimento delle prestazioni. Nello specifico per quanto attiene il personale, la Cooperativa ha come obiettivo e politica generale:

**a) Percorsi formativi e di aggiornamento sistematici e formalizzati**, organizzati ed erogati in modo tale che i contenuti tecnico operativi, quindi il know-how sia da un lato adeguato alle attività realmente svolte e dall'altro sia accompagnato da una altrettanto progressiva azione formativa volta ad una crescita delle risorse umane in termini culturali, di adesione alla missione e di condivisione dell'orizzonte della cooperazione sociale.

**b)** La motivazione dei Soci, da raggiungere riconoscendo sotto varie forme, il grado di competenza e di capacità raggiunte, in un'ottica multiprofessionale e di consapevolezza culturale.

**c)** La soddisfazione dei Soci e di tutto il personale impiegato, è oggetto di attività di controllo e monitoraggio. A tal fine, oltre che a svolgere con cadenza opportuna incontri collettivi ed individuali, vengono somministrati opportuni questionari che permettono di evidenziare eventuali disagi in ordine allo stato del socio, al suo grado di soddisfazione o di frustrazione o di disagi, dei progetti, delle regole e dei ruoli.

**d)** La sicurezza dei Soci e di tutto il personale impiegato, è uno degli aspetti qualificanti le modalità di lavoro nella Cooperativa. L'attività formativa ai fini della sicurezza non è scindibile dalla formazione inerente la qualità ed entrambe non sono da intendere come sovrastrutture ai contenuti operativi dei corsi, ma sono i veicoli attraverso i quali viene strutturato e formalizzato il know-how. Quanto previsto in merito dalla normativa vigente sulla sicurezza, in termini d'analisi e valutazione dei rischi, in termini informativi, formativi ed organizzativi deve vedere il Socio, nei limiti e con le modalità previsti dalla normativa stessa, come effettivo protagonista e motore di miglioramento, oltre che destinatario.

La gestione delle risorse umane, cioè del capitale umano, viene effettuata con la stessa cura ed attenzione con cui vengono gestite le altre risorse strategiche della Cooperativa. Sotto questo aspetto non esistono differenze tra Soci lavoratori, tra Soci che rivestono ruoli dirigenziali o istituzionali, tra Soci che rivestono ruoli meramente esecutivi: l'operato di ognuno di essi è sottoposto a verifica oggettiva.

Tale verifica costituisce la base sulla quale si fonda il giudizio di appropriatezza del ruolo rivestito da ogni membro nell'organizzazione.

Inoltre, da anni la Direzione si è impegnata a concretizzare la Qualità ad ogni livello aziendale, in ottemperanza ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015. L'Azienda considera la Qualità un principio cardine della strategia aziendale, ed è per questo motivo che la situa al centro delle proprie politiche di sviluppo. Per il raggiungimento degli obiettivi, la Direzione intende:

- *impegnarsi nel soddisfacimento delle esigenze del Cliente, della norma di riferimento e degli aspetti cogenti applicabili;*
- *mantenere attiva la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità;*
- *ove necessario, potenziare ed ottimizzare il proprio Sistema di Gestione per la Qualità;*
- *incontrare le esigenze del Cliente, identificando le soluzioni più opportune e vantaggiose per entrambi attraverso il perfezionamento della capacità aziendale;*
- *introdurre una maggiore flessibilità nella propria organizzazione, atta ad individuare le cause dei problemi adottando tempestivamente i provvedimenti necessari alla loro risoluzione;*
- *impegnarsi a conservare, formare e perfezionare le capacità offerte dalle proprie risorse umane e materiali;*
- *mantenere costantemente sotto controllo l'organizzazione attraverso le attività di verifica del Sistema di Gestione per la Qualità indicate dalla norma di riferimento.*

La presente Politica per la qualità, viene diffusa a tutto il personale della Cooperativa ed a tutte le parti interessate, per mezzo degli strumenti di comunicazione di cui dispone la stessa Cooperativa.

***Riapprovata la Politica per la  
Qualità della Cooperativa Studio e  
Progetto 2 per l'anno 2018***

***Il Presidente della Coop. SP2  
Alessandro Ghisaura***

***01.02.2018***

