

## DICHIARAZIONE FORMALE

Dalla sua costituzione (1993) la Società Cooperativa Sociale "IL CORTILE" ha avuto quale obiettivo primario quello di operare nell'esclusivo interesse sociale, sia nei confronti dei propri clienti ed utenti sia nei confronti dei propri soci, agendo nell'ottica di fornire ai Committenti un servizio pienamente rispondente alle loro esigenze e qualitativamente ineccepibile. In particolare l'organizzazione della Cooperativa ha sempre mirato all'ottenimento della fiducia dei Committenti, sottoponendosi a valutazioni, verifiche e confronti.

Oggi la Cooperativa "Il Cortile" ha come obiettivo l'allineamento ai massimi livelli in relazione alla qualità dei servizi, alla soddisfazione delle esigenze dei propri clienti e all'ottimizzazione dell'organizzazione. Per il raggiungimento di questo fine mette a disposizione risorse misurate e misurabili attraverso strumenti di gestione, definisce le responsabilità e chiede a tutti i soci la continua collaborazione nell'ambito del Sistema integrato, al fine di determinare e rispettare quelle procedure di lavoro che garantiscano la qualità dei servizi forniti ai Committenti. Grazie a tale impegno la Cooperativa potrà assicurare la massima soddisfazione ai propri Committenti, nonché operare con l'obiettivo di un miglioramento continuo e una sempre maggiore forza e dinamicità nei rapporti che legano i soci.

## RICERCA DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

1. Fornire un servizio che corrisponda ai livelli di qualità previsti dal settore socio – assistenziale – formativo - educativo, con adeguati controlli di qualità che seguano l'intera gestione ed erogazione del servizio, dalla fase di sviluppo durante la progettazione fino all'erogazione perseguendo la politica interna "Zero reclami", obiettivo cui devono essere mirate le attività della cooperativa;
2. Essere il punto di riferimento tecnico per il cliente/ospite, per risolvere eventuali sue problematiche relative ai servizi attraverso consulenze specifiche;
3. La puntualità, rapidità e flessibilità nel rendere disponibile al cliente/ospite le adeguate risorse necessarie e che rispettino completamente i requisiti definiti in fase contrattuale e/o iniziale;
4. Avere un parco soci collaboratori (compresi quelli esterni) qualificato e costantemente formato;
5. Garantire, tramite numerosi controlli in process, un servizio valido ed affidabile nel tempo.

## COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE

6. La cooperativa si fa promotrice della formazione continua, come strumento essenziale per la costante crescita ed il mantenimento di uno standard qualitativamente elevato di tutte le prestazioni offerte;
7. Tenere costantemente informato tutto il personale aziendale sugli obiettivi e sui risultati conseguiti dall'organizzazione;
8. Valutare e coinvolgere il personale che dà un contributo rilevante per il miglioramento dei processi e del sistema di gestione.

## L'INTERFACCIA CON IL MERCATO e CON LA COMUNITA'

1. Aumentare costantemente il proprio giro di affari, sia esso riguardante i mercati dei servizi socio - assistenziali che quelli territoriali, attraverso l'adozione di strategie di marketing (pubblicità) oppure attività per far conoscere i servizi offerti;
2. Aumentare la potenzialità sul territorio ottimizzando le strutture già acquisite e acquisendone di nuove attraverso la cura dell'immagine aziendale e dei servizi offerti;
3. Adottare metodi per salvaguardare l'ambiente minimizzando l'impatto delle proprie attività e dei materiali trattati, ottimizzando la gestione dei rifiuti

## IL MANTENIMENTO ED IL MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA' E AMBIENTE

1. Verificare l'applicazione del sistema di gestione integrato attraverso informazioni documentate, mezzi e risorse necessarie dove vengano identificate chiaramente le responsabilità, per consentire un miglioramento delle attività e il raggiungimento degli obiettivi fissati e la qualità del servizio reso;
2. Abbassare di quanto possibile tutti i fattori di rischio che vengono ad identificarsi nell'analisi di Risk Assessment del sistema.
3. Adottare procedure operative per la gestione delle emergenze legate agli impatti ambientali e alla sicurezza
4. Determinare i rischi e le opportunità che è necessario affrontare per garantire che il sistema possa conseguire i risultati attesi, prevenendo le possibili situazioni di non conformità e/o soddisfazione, accrescendo gli effetti desiderati dal management;
5. Mantenere standard di lavoro conformi alle prescrizioni legali in materia di salute e sicurezza dell'ambiente di lavoro. (D.Lgs. 81/08) e salubri da rischi dovuti al contagio da coronavirus (applicazione dei protocolli interni anti covid-19) e assicurare il rispetto delle normative volontarie e in materia ambientale (Dlgs 152/06)

La politica sopra descritta viene comunicata tramite l'ausilio delle bacheche interne della cooperativa, oltre che essere consegnata a tutto il personale delle strutture previa mano e ad essere resa pubblica attraverso il sito internet dell'organizzazione. La sua comprensione viene verificata durante gli Audit Interni.

Villanova Mondovì, lì 22/09/2022

Per approvazione (Il Presidente)

