

| | | |
|---|---------------------------------------|--|
| <p><i>La Rondine</i> Cooperativa Sociale Città di Castello (PG)</p> | <p>POLITICA PER LA QUALITÀ</p> | <p>Rev. 04 Data di emissione: 02/02/2024</p> |
| | | |

La **Cooperativa Sociale La Rondine** intende porsi ed essere riconosciuta come “*impresa sociale*” affidabile, partecipata, capace di incidere nella prospettiva dell’istituzione di comunità sullo sviluppo culturale, sociale, economico dei territori in cui opera, attraverso l’azione in rete con altre cooperative sociali e soggetti diversi del territorio. *Vuole valorizzare e promuovere principi di legalità, di partecipazione civica, di parità di genere, di accoglienza della fragilità, di diversità e della cura dell’ambiente.* Consapevoli del nostro ruolo e impegno nel territorio, vogliamo investire per raggiungere gli obiettivi e le aspettative che il territorio stesso esprime, attraverso il miglioramento continuo dei nostri servizi assistenziali, educativi, di organizzazione del tempo libero promuovendo il benessere e la sicurezza del nostro personale. Vogliamo attuare gli indirizzi di strategia imprenditoriale nell’ottica della collaborazione e integrazione fra cooperative, richiamandoci ai principi della territorialità, del “lavoro di rete”, della specializzazione, della porta aperta, dell’integrazione societaria e della valorizzazione delle risorse umane.

Ci ispiriamo da sempre ai *principi su cui si fonda il Movimento Cooperativo: mutualità, solidarietà, associazionismo fra cooperative, rispetto della persona, democraticità interna ed esterna.* Inoltre, ci richiamiamo ai principi che possano contribuire alla promozione di una cultura sempre più aperta a valori comuni quali:

- ⇒ solidarietà: promuovendo l’aiuto reciproco nelle difficoltà;
- ⇒ rispetto delle diversità e parità di genere: promuovendo politiche attive per la parità di genere e l’inclusione;
- ⇒ professionalità: garantendo la continua formazione a tutto il personale per acquisire competenze volte a migliorare le condizioni di vita di chi si rivolge a noi;
- ⇒ trasparenza: promuovendo buoni prassi per una gestione democratica, trasparente e partecipata;
- ⇒ sicurezza: attraverso la continua formazione e sensibilizzazione del personale una maggiore consapevolezza ponendo attenzione all’organizzazione del lavoro e alla sicurezza del luogo di lavoro, alimentare e rispetto dei dati personali;
- ⇒ rispetto dell’ambiente: divulgando comportamenti rispettosi verso l’ambiente e le sue risorse.

Ci impegniamo a perseguire una politica che ponga al centro delle attività il *cliente interno* (il proprio personale) e *esterno* (committenza, utenza e familiari). In tale prospettiva il cliente assume un ruolo centrale per il successo della stessa cooperativa. Diventa perciò necessaria la conoscenza dei servizi erogati affinché questi corrispondano alle esigenze e ai bisogni degli clienti.

Gli **obiettivi strategici** che si pone la Cooperativa La Rondine sono:

- in ambito normativo obbligatorio e volontario al fine di operare in modo conforme a tutte le leggi e regolamenti in un’ottica di miglioramento continuo negli ambiti del Dlgs 81/08 e ss.mm.ii, Reg CE 852 853 854 HACCP, Reg CE 679/2016 s.m.i. Privacy e Dlgs 04/07/2019 Bilancio Sociale; garantire la trasparenza e Responsabilità amministrativa tramite l’Accreditamento Dlgs 231/01 e l’applicazione del Dlgs 24/2023 Whistleblowing; promuovere la diffusione e miglioramento del Sistema Qualità, tramite la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001/2015; farsi promotore di attenzione, interesse, buone pratiche volte alla lotta contro le discriminazioni e la violenza di genere, in tutte le sue forme promuovendo politiche attive per la parità di

| | | |
|---|---------------------------------------|--|
| <p><i>La Rondine</i> <i>Cooperativa Sociale</i> <i>Città di Castello (PG)</i></p> | <p>POLITICA PER LA QUALITÀ</p> | <p>Rev. 04 Data di emissione: 02/02/2024</p> |
| | | |

genere, l'inclusione e conciliazione tra vita lavorativa e vita privata delle persone, sostenendole sia attraverso il miglioramento dell'organizzazione del lavoro, sia favorendo le opportunità di accedere a servizi presenti sul territorio che facilitino l'organizzazione familiare tramite la Certificazione per la Parità di Genere UNI/PdR 125:2022; proteggere l'ambiente in ogni sua forma nella consapevolezza del forte intreccio tra l'ambiente e l'uomo, attraverso la responsabilizzazione e sensibilizzazione del personale, clienti e fornitori sull'importanza di minimizzare i consumi di risorse idriche ed energetiche; ridurre e minimizzare la produzione di rifiuti derivanti dalla nostra attività, agendo, dove possibile, sull'approvvigionamento di materie prime;

- l'attenzione al mercato e concorrenza: cura nell'immagine sul mercato, incremento del numero dei committenti, proposta di servizi innovativi, aggiudicazione appalti, espansione territoriale e dei servizi;
- i fattori economici e finanziari: incremento del fatturato, mantenimento e consolidamento degli accordi esistenti, rapporti creditizi e debitori stabili;
- la rilevazione della soddisfazione e aspettative del cliente interno ed esterno; attenzione al cliente interno nella formazione e aggiornamento, cura della comunicazione, politiche per la gestione della genitorialità e della conciliazione vita lavoro, incremento del livello occupazionale, politiche di contenimento del turnover, miglioramento salariale, riduzione della malattia e infortuni; attenzione al cliente esterno nel rispetto degli impegni contrattuali espliciti e impliciti, la cura della comunicazione, professionalizzazione del proprio personale, l'analisi dei reclami.

L'accoglienza è per noi stile fondamentale che pratichiamo nei nostri luoghi, declinata sia nelle relazioni personali sia nel lavoro che svolgiamo e pertanto, la Direzione/CDA diffonde la Politica della Qualità, il Codice Etico, la Politica per la Parità di Genere in quanto documenti integranti e portanti del sistema aziendale al fine di renderli disponibili a tutte le parti interessate.

Data 02/02/2024 Firma DG *Veschi Luciano*