

POLITICA PER LA QUALITÀ

La *Società Cooperativa Sociale Primavera 83*, con sede ad Elmas in provincia di Cagliari, si occupa della progettazione delle aree verdi, realizzazione e cura dei giardini e parchi in tutta la regione Sardegna.

La Cooperativa si impegna a fornire ai propri clienti un servizio affidabile, puntuale ed attento a cogliere e soddisfare le loro esigenze, espresse ed implicite, tenendo fermo l'obiettivo di assicurare continuità e sviluppo occupazionale e di mantenere un equilibrio economico-finanziario.

A tal fine, *Primavera 83* adotta le seguenti strategie:

- attenta analisi della concorrenza, al fine di calibrare al meglio le strategie commerciali;
- costante focalizzazione al soddisfacimento delle aspettative del cliente;
- rafforzamento dei rapporti di partnership con i clienti più significativi e, ove possibile/opportuno, con i fornitori;
- ampliamento dei servizi nel settore privato, in modo da cautelarsi rispetto alle fragilità del mercato del lavoro pubblico e garantire una maggiore continuità al personale;
- messa a disposizione del personale di risorse adeguate per lo svolgimento delle attività lavorative;
- costante attenzione alla creazione di un ambiente di lavoro sereno, stimolante, sano e sicuro;
- coinvolgimento, partecipazione e motivazione del personale (soci e dipendenti) nella realizzazione degli obiettivi, attraverso la diffusione della consapevolezza del ruolo sociale della cooperazione nell'ambito dei servizi offerti alla collettività e la promozione di periodiche attività di informazione e formazione;
- promozione e partecipazione attiva, attraverso Confcooperative e altre reti cooperative, a momenti di confronto permanenti od occasionali utili a condividere competenze ed informazioni utili a migliorare, rinnovare o a integrare la propria offerta di servizi con quella altrui, a garantire un costante aggiornamento su normative o altre tematiche di interesse cooperativo e ad aumentare la propria visibilità e riconoscibilità al fine di rendere più agevole l'attuazione e più pronta l'accettazione di nuove iniziative;
- comunicazione trasparente delle proprie prestazioni di qualità alla comunità locale, alla clientela e a tutte le parti interessate per ottenere e consolidare la fiducia nei confronti delle attività e dei servizi offerti;
- attuazione di sistemi di controllo gestionale per verificare costantemente la "salute" del bilancio aziendale, sia nel breve quanto nel lungo periodo.

Essendo un'impresa sociale di tipo B, *Primavera 83* è iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali e promuove percorsi di reinserimento per persone con disabilità e in situazione di disagio sociale, lavorando in stretta collaborazione con i Servizi Sociali di Enti quali il Servizio per le Tossicodipendenze, i Comuni, il Ministero di Grazia e Giustizia, con le comunità terapeutiche e con tutte le organizzazioni che operano per la formazione al lavoro delle persone svantaggiate. Attraverso tali percorsi si consente ai destinatari di vivere un'esperienza che li possa facilitare non solo nell'avvicinamento al mondo del lavoro, ma anche nell'integrazione nel proprio contesto sociale.

Promuovere l'inserimento lavorativo significa, in particolare, articolare un servizio all'utenza secondo le seguenti linee di indirizzo:

- centralità della cooperativa quale luogo di promozione, indirizzo e mediazione territoriale rispetto alle esigenze degli utenti inseriti;
- abbandono delle politiche di carattere assistenziale. Il percorso di inserimento lavorativo in cooperativa si pone prioritariamente come momento formativo propedeutico ad un processo di inserimento mirato nel mercato del lavoro. Particolare rilevanza ai fini di un efficace percorso assumono: la motivazione personale dell'utente, l'attivazione delle risorse del contesto sociale di riferimento, la definizione di un contesto produttivo organizzato secondo criteri d'impresa, l'offerta di reali esperienze di lavoro e non di attività che ne simulino il contenuto, la presenza di risorse umane dotate di sensibilità educative e l'integrazione con i servizi territoriali di competenza;

- personalizzazione dell'intervento attraverso l'elaborazione di un Progetto Personalizzato di Inserimento Lavorativo concordato con l'utente ed i servizi pubblici e privati di riferimento, che definisca i tempi e le modalità della presa in carico, le condizioni contrattuali previste, ivi compresi eventuali accordi di carattere sindacale, le verifiche, gli obiettivi finali, le responsabilità e gli spazi di azione per competenze diversificate degli attori coinvolti;
- monitoraggio della soddisfazione dell'utente, intesa come attenzione alle sue condizioni psico-fisiche e ad un clima di lavoro positivo e stimolante, svolto attraverso incontri individuali;
- valutazione dello sviluppo "professionale", della compatibilità alle mansioni assegnate, delle modalità relazionali, dell'adeguamento al contesto e alle regole da parte degli utenti inseriti;
- collaborazione con i servizi territoriali volta ad individuare le linee di intervento più adeguate alla riuscita del Progetto di Integrazione Lavorativa e Sociale.

Per *Primavera 83* la conoscenza del proprio contesto, esterno ed interno, e dei possibili ambiti di rischio ed opportunità, è alla base del processo decisionale. Solo attraverso la sistematica raccolta e analisi di dati e informazioni è possibile attuare il miglioramento continuo delle proprie prestazioni, reagendo con tempestività agli eventi sia positivi che negativi.

In linea con le strategie ed i principi sopra esposti, Primavera 83 sostiene e mantiene attivo un Sistema di Gestione per la Qualità in conformità allo standard UNI EN ISO 9001:2015, che consente di monitorare in modo sistematico l'utilizzo delle risorse, le modalità di erogazione dei servizi, l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione aziendale e dei suoi processi ed il grado di realizzazione degli obiettivi posti.

La certificazione del Sistema, rilasciata da un organismo terzo accreditato, rappresenta al contempo uno strumento per attestare l'impegno della Cooperativa in questa direzione e la volontà di offrire servizi che soddisfino il cliente, sia esso pubblico o privato.

Al fine di perseguire la politica per la qualità sopra illustrata, la Direzione della Cooperativa si impegna a fornire le risorse necessarie, nell'ambito delle disponibilità di bilancio, e attribuisce:

- al Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità la responsabilità e l'autorità di assicurare che tutti i processi relativi al sistema siano attuati e mantenuti aggiornati, di fornirle indicazioni periodiche in merito alle prestazioni del sistema, incluse le esigenze relative al miglioramento, nonché di promuovere la consapevolezza dei requisiti del cliente da parte di tutti i settori dell'Organizzazione;
- ai Responsabili di funzione la responsabilità e l'autorità dell'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità per quanto di competenza.

Nel corso della riunione periodica di riesame, la Direzione definisce gli obiettivi specifici di miglioramento da conseguire annualmente in linea con i principi generali della presente politica.

La Direzione si impegna affinché la politica per la qualità sia conosciuta, compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione aziendale e sia comunicata alle parti interessate rilevanti.

La presente politica verrà periodicamente rivista e discussa, per adeguarla alle mutevoli del contesto interno ed esterno di riferimento ed alla crescita professionale della Cooperativa.

Cagliari, 01/12/2017

Il Presidente
(*M. Grazia Patrizi*)