

MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

POLITICA DELLA QUALITÀ

I **valori di fondo** che sottendono la Politica della Qualità sono:

- l'uguaglianza;
- l'imparzialità;
- la riservatezza;
- la continuità;
- il diritto di scelta;
- la partecipazione e l'informazione;
- la trasparenza;
- l'efficacia, l'efficienza e l'economicità.

La Cooperativa Passaparola ha, quale propria **Mission**, quella di:

- ❖ sviluppare una politica di servizi improntata sui principi di qualità per incrementare la soddisfazione dell'utenza e del committente;
- ❖ favorire il benessere e la soddisfazione dell'operatore;
- ❖ sviluppare un piano di formazione continua rivolta ai propri operatori al fine di migliorarne le competenze tecniche, trasversali e relazionali, con l'obiettivo di aumentare le performance individuali e collettive e migliorare la propria competitività e la qualità dei servizi rivolti a soddisfare i bisogni dell'utenza;
- ❖ favorire l'implementazione della rete tra i vari servizi erogati dalla Cooperativa con i vari attori sociali presenti nel territorio, condividendo progetti comuni rivolti al benessere della comunità;
- ❖ definire un livello organizzativo che prevede la possibilità di costituire gruppi di progettazione, inseriti all'interno dei vari servizi, migliorando la capacità di proposte progettuali da parte della Cooperativa, valorizzando le specifiche professionalità degli operatori;
- ❖ promuove norme e principi etici e sociali in cui crede e che condivide con i suoi operatori e con tutti gli attori sociali con cui interagisce attraverso il rispetto dei valori nei comportamenti collettivi.

Per dare concretezza alla propria Politica della Qualità la Direzione ritiene necessario instaurare, mantenere e migliorare continuamente un Sistema di Gestione per la Qualità coerente alla norma internazionale UNI EN ISO 9001. A tal fine la Direzione ha conferito al **Responsabile Assicurazione Qualità** responsabilità e piena autorità per:

- ✓ assicurare che i processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità siano predisposti, attuati e aggiornati;
- ✓ riferire alla Direzione sulle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità e su ogni esigenza di miglioramento;
- ✓ assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del Cliente nell'ambito di tutta l'Organizzazione.

In occasione dell'annuale riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, la **Direzione riesamina la propria Politica della Qualità** per verificare la sua adeguatezza, diffusione ed effettiva comprensione, la coerenza dei comportamenti alla Politica stessa e definisce obiettivi specifici e misurabili per sostanziare la Politica enunciata.

Cagliari, 08/05/2024

La Direzione