

DICHIARAZIONE DI POLITICA DELLA QUALITÀ DELLA COOPERATIVA LIBRA

Gli scopi mutualistici e sociali

La Cooperativa è retta e disciplinata dai principi della mutualità senza fini di speculazione privata. Essa è costituita tra lavoratori autonomi che intendono agire in campo sociale, psicologico, culturale ed economico per la promozione sociale della persona umana e per migliorarne la qualità della vita.

Lo scopo che i soci della Cooperativa intendono perseguire, tramite la partecipazione alla Cooperativa, è l'interesse generale della comunità alla promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi di natura sociale, culturale, educativa, informativa-orientativa.

La politica della qualità

La politica della qualità di Libra si prefigge di promuovere un modello gestionale che implichi una ricaduta migliorativa nell'organizzazione, gestione e monitoraggio della cooperativa nel suo complesso e nei servizi gestiti, rivolti alle fasce sociali più deboli.

Ciò significa anche una maggiore capacità di risposta alle esigenze dell'utenza. In particolare consente di sviluppare la capacità progettuale rispetto a modelli di intervento anche individuale, per adolescenti, giovani, donne, immigrati, con una prospettiva di lettura globale individualizzata dei bisogni dei singoli.

In generale, la migliore progettazione e gestione di interventi di supporto alle fasce deboli e l'attenzione agli aspetti di valutazione/verifica della soddisfazione dell'utente e alla fruibilità dei servizi, significano un apporto alla risoluzione di problemi di carattere sociale, come la marginalizzazione, l'esclusione e il disagio, ma anche il miglioramento della qualità della vita, favorendo l'accesso dei singoli ad iniziative e interventi di carattere sociale e culturale e promuovendo le pari opportunità.

L'intervento sui processi organizzativi consente alla cooperativa LIBRA di introdurre miglioramenti sul piano del valore aggiunto, delle conoscenze, dei costi e delle risorse umane legittimando il cambiamento sulla base dei risultati attesi.

Si tratta di una metodologia integrata, che opera contemporaneamente per ottenere miglioramenti su diversi piani realizzando un livello di partecipazione utile per motivare il personale e per facilitare la costruzione delle condizioni di apprendimento dell'organizzazione.

Un corretto modello organizzativo per la realizzazione di servizi educativi, sociali e culturali richiede:

- integrazione e coordinamento dei processi decisionali
- azione integrata di équipes differenziate
- alto grado di integrazione (collaborazione) delle varie unità operative per il raggiungimento degli stessi obiettivi strategici
- focalizzazione sul cliente mediante competenze integrate
- processi riconoscibili e controllabili

L'obiettivo che ci si propone è quello di pervenire ad una organizzazione nella quale vi sia una integrazione-partecipazione-comunicazione delle componenti professionali finalizzata a:

- migliorare la efficienza ed efficacia dei processi

- rendere accessibili le conoscenze nei punti critici dei processi quando sono necessarie e a chi ne ha necessità
- valorizzare le risorse umane
- controllare i costi dei processi
- migliorare la qualità dei servizi

Tali obiettivi sono raggiungibili attraverso:

- rilevazione dei flussi informativi
- rilevazione delle competenze
- rilevazione delle attese di tutti coloro che sono interessati ai servizi dell'organizzazione in termini di qualità
- rilevazione dei costi

Controllo della politica di qualità

La Politica della Qualità della cooperativa LIBRA è controllata e monitorata dalla Direzione.

La Direzione della cooperativa LIBRA assicura che la Politica della Qualità:

- sia appropriata agli scopi della Cooperativa
- includa l'impegno al rispetto dei requisiti della Norma Internazionale ISO 9001: 2008
- preveda un quadro di riferimento per definire e riesaminare gli obiettivi della qualità
- sia segnalata e compresa negli appropriati livelli della Cooperativa
- sia riesaminata per conservarne l'adeguatezza

La Cooperativa LIBRA fornisce i propri servizi e attività perseguendo l'obiettivo della massima soddisfazione delle esigenze del Cliente e dell'Utilizzatore Finale, attraverso la comprensione delle esigenze, dei problemi, delle aspettative di questi e una efficace risoluzione di tali aspetti.

Il Consiglio d'Amministrazione della Cooperativa LIBRA pertanto, si impegna:

- ad orientare la strategia della Cooperativa nell'ottica della qualità, impegnando l'intera struttura della stessa e applicando a tutti i livelli gli idonei strumenti formativi
- a garantire l'applicazione costante dei principi informativi della Qualità, intesa come rispetto delle disposizioni contenute nel Manuale della Qualità
- a nominare un Coordinatore Qualità per la gestione del contenuto e della diffusione del Manuale. Al Coordinatore saranno attribuite l'autonomia e l'autorità necessarie al raggiungimento degli obiettivi della Qualità, con il compito di riferire le eventuali difficoltà che dovessero sorgere nell'applicazione del Manuale.

Obiettivi della politica di qualità

Gli Obiettivi che la Cooperativa LIBRA intende perseguire attraverso il mantenimento del Sistema di gestione per la Qualità sono i seguenti:

- evidenziare e sottoporre al cliente proposte progettuali sulla base della lettura delle dinamiche ed esigenze del territorio e della comunità
- produrre progetti e servizi di qualità in campo sociale, psicologico, culturale, efficaci nella soluzione di problemi posti dal cliente
- puntualità nella esecuzione degli adempimenti

- efficacia nella soluzione dei problemi posti dal cliente
- soddisfazione del cliente e dell'utilizzatore finale
- fidelizzazione dei clienti e dell'utilizzatore finale
- sviluppo delle vendite di servizi

La Cooperativa LIBRA, inoltre tende a:

- essere riconosciuta nel mercato come una organizzazione tesa a un costante e continuo miglioramento del proprio livello qualitativo;
- consentire ai collaboratori della Cooperativa di esprimere al meglio e far crescere la propria professionalità, in un'organizzazione che fa dell'applicazione del Sistema Qualità un elemento prioritario;
- ottimizzare l'individuazione e l'utilizzo delle risorse umane in relazione ai costi
- fidelizzare soci e collaboratori

La Cooperativa LIBRA, sulla base delle esigenze di mercato, delle informazioni provenienti dai Clienti, dei risultati delle proprie attività, promuove il continuo miglioramento del servizio sotto l'aspetto della qualità, dell'efficienza e dei costi.

Il Sistema Qualità della Cooperativa LIBRA è conforme alle Norme 9001:2008 e rappresenta lo strumento di gestione fondamentale per garantire il raggiungimento degli obiettivi di qualità posti alla base dell'attività della Cooperativa LIBRA .