

ALMESE, 15/07/2024

La Direzione della **Cooperativa Sociale Amico**, nata con lo scopo di inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati nel 1999, consapevole di operare in un mercato competitivo ed esigente dove le probabilità di successo dipendono anche dalla qualità del servizio reso ai propri Clienti, ha deciso di adottare nei diversi aspetti della gestione della propria attività, principi tali da permetterle di migliorare la qualità dei servizi offerti perfezionando le singole prestazioni al fine di erogare gli stessi più rapidamente rispetto alla concorrenza.

In virtù di quanto sopra, la politica che Amico intende perseguire è basata **sul principio fondamentale della responsabilità individuale.**

Ognuno di noi è responsabile del proprio lavoro e dei relativi risultati che insieme **cooperano al raggiungimento collettivo degli obiettivi** che la cooperativa intende perseguire con il proprio operato:

- ✓ la soddisfazione dei Clienti;
- ✓ la creazione di nuove opportunità lavorative;
- ✓ un miglioramento continuo dell'efficienza e della realtà lavorativa;
- ✓ un'organizzazione che ottimizzi le risorse, al fine di evitare gli sprechi per il bene comune e per la salvaguardia ambientale;
- ✓ la partecipazione a progetti di interesse sociale presenti sul territorio per creare una rete con altre realtà cooperative e offrire opportunità di integrazione a soggetti disabili.
- ✓ sviluppare una maggiore sensibilità agli impatti del rischio climatico e della politica climatica globale, sia in un contesto aziendale sistemico che individuale, integrando l'analisi e la gestione dei rischi connessi al climate change;

La cooperativa ha scelto di adeguare il proprio sistema di gestione della qualità aziendale al modello della norma UNI EN ISO 9001:2015 con lo scopo di migliorare costantemente *l'efficienza e il servizio reso al cliente.*

Il SGQ viene applicato nello specifico ai seguenti servizi svolti:

- raccolta porta a porta di ingombranti e verde,
- preparazione e consegna di contenitori per la raccolta dei rifiuti,
- gestione centri di raccolta,
- pulizie civili e industriali,
- montaggio di componenti plastici e metallici
- manutenzione del verde presso enti pubblici e clienti privati.

L'adeguamento alla norma viene eseguito con l'intento di:

- fissare i propri obiettivi per lavorare in qualità e monitorare il raggiungimento degli stessi;
- assicurare il rispetto dei requisiti applicabili;
- consentire un miglioramento continuo del Sistema Gestione Qualità.

In considerazione del principio **della responsabilità individuale** per il raggiungimento collettivo degli obiettivi, per poter svolgere al meglio il nostro lavoro e giungere alla soddisfazione del cliente è necessario:

- conoscere e rispettare le prescrizioni richieste dal servizio;
- lavorare in sicurezza con professionalità e competenza, rispettando i tempi di svolgimento del servizio richiesti dal cliente;
- essere disponibili nei confronti del cliente a considerare nuove richieste e/o a trovare soluzioni a eventuali problemi che emergono durante lo svolgimento del servizio;
- essere cortesi ed educati nei confronti dei colleghi e del prossimo ;
- segnalare eventuali difficoltà e non conformità ai propri responsabili in modo tale che diventino degli spunti per il miglioramento continuo che ci si è prefissati come obiettivo.

Alla luce di quanto elencato **la partecipazione condivisa** è la base di partenza per il raggiungimento degli obiettivi prefissati e del traguardo finale di soddisfazione del cliente, per questo **Vi invitiamo ad attuare e sostenere ognuno con la sua sensibilità, capacità e competenza la presente Politica per la Qualità.**

La Direzione

