



POLITICA PER LA QUALITÀ Coop. C.P.L. SERVIZI

La mission

Noi crediamo che ogni persona abbia diritto alla felicità e al benessere.

Oggi questo non sempre è garantito ai minori, ai disabili, agli anziani e alle loro famiglie, perciò ci impegniamo a supportarli con professionalità e amore, continuando ad essere un punto di riferimento nell'ambito dei servizi alla persona.

Valori e principi

L'orientamento ai valori e ai principi è stato l'origine della nostra affermazione imprenditoriale: per C.P.L. SERVIZI ogni progetto nasce da un'esigenza profonda di estendere una "modalità educativa" nella gestione dei servizi con l'intento di mantenere fede ad una idealità forte che malgrado fattori sociali ed economici, rimanga costantemente e profondamente dalla parte dei fruitori.

Per la loro definizione si è fatto in particolare riferimento:

- ai principi della cooperazione adottati dalla International Co-operative Alliance in occasione del XXXI Congresso del centenario (Manchester, 20-22 settembre 1995);
- ai principi affermati da Federsolidarietà nel Codice dei comportamenti imprenditoriali, della qualità cooperativa e della vita associativa;
- ai valori del Consorzio Solco VR, al quale la Cooperativa è associata, ed esplicitati nel Codice etico del Consorzio stesso;
- alle finalità del network Q.Re.S. per la qualità consorziata, del quale C.P.L. SERVIZI fa parte;
- alle esperienze, riflessioni e documenti che la Cooperativa ha promosso e sviluppato dalla sua costituzione.

Ai valori e principi di seguito elencati si richiamano le operazioni, i comportamenti e i rapporti, sia interni che esterni, di C.P.L. SERVIZI.

Rispetto e inclusione delle persone

Il rispetto delle persone viene assunto da C.P.L. SERVIZI come riferimento valoriale imprescindibile.

Il rispetto è un atteggiamento che favorisce relazioni interpersonali adeguate e soddisfacenti ed è necessario per una convivenza senza conflitti, in cui si accettano le differenze tra le persone promuovendo eguaglianza ed equità.

Riconoscere i diritti di ciascuno e favorire percorsi di integrazione sociale sono, per C.P.L. SERVIZI, convinzioni fondamentali per combattere ogni forma di discriminazione (sia agita

che manifestata) basata su provenienza, nazionalità, religione, opinioni personali e politiche, identità sessuale e di genere, età, salute, fragilità, condizioni fisiche o economiche.

Lavoro e valorizzazione professionale

Il lavoro, così come sancito dall'art. 4 della Costituzione italiana, è un diritto di tutti i cittadini ed ognuno deve concorrere alla promozione di condizioni che rendano effettivo questo diritto. Peraltro, ogni cittadino ha il dovere di svolgere, secondo le proprie possibilità e la propria scelta, un'attività o una funzione che concorra al progresso materiale o spirituale della società.

Per C.P.L. SERVIZI, lo sviluppo di una comunità deve basarsi, appunto, sul lavoro e questo deve avvenire attraverso la promozione di una nuova "cultura sociale del lavoro" che contenga i requisiti fondamentali di dignità, gratificazione, non sfruttamento, sicurezza e giusta remunerazione.

Solidarietà e mutualità

La Cooperativa, nella consapevolezza che la solidarietà è una dimensione costitutiva dell'individuo e ciò che spinge a rimuovere gli ostacoli che si frappongono allo sviluppo integrale della persona, svolge la propria attività con spirito altruistico, nella convinzione che tale valore rappresenti un legame che unisce tutti i cittadini tra di loro rendendo possibile la convivenza civile.

La Cooperativa quindi, perseguendo lo scopo mutualistico che gli è proprio, eroga beni e servizi a terzi (mutualità esterna) e fornisce direttamente ai soci beni, servizi ed occasioni di lavoro a condizioni più vantaggiose di quelle che i soci stessi otterrebbero sul mercato (mutualità interna).

Democrazia e partecipazione

C.P.L. SERVIZI è un'impresa in cui il potere è delle persone e non del capitale.

La Cooperativa, infatti, è sottoposta all'indirizzo e al controllo dei soci che eleggono l'organo di governo e, attraverso l'Assemblea, partecipano alla definizione delle sue strategie organizzative. Il Consiglio di Amministrazione, peraltro, sottopone all'Assemblea dei soci il bilancio economico per un esame puntuale dei risultati raggiunti.

In base al principio "una testa, un voto" ogni socio ha diritto a un voto in Assemblea, indipendentemente dal valore della propria quota di capitale sociale.

Autonomia e indipendenza imprenditoriale

Tutti i soci sono anche imprenditori di C.P.L. SERVIZI. Ogni socio partecipa alla proprietà dell'impresa e concorre alle deliberazioni della società.

La Cooperativa è un'organizzazione che si autogoverna; le strategie economiche e di sviluppo vengono definite dal CdA e deliberate dall'Assemblea dei soci.

Chiunque lavori in Cooperativa contribuisce al suo sviluppo, non solo per rafforzarne la solidità ma anche per ampliare e differenziare la realizzazione di servizi e interventi.

La costituzione di riserve, la raccolta fondi, la progettazione innovativa, l'acquisizione di donazioni incrementano l'indipendenza della Cooperativa rendendola più autonoma rispetto agli istituti di credito, e quindi più libera di effettuare scelte imprenditoriali autodeterminate.

Responsabilità

Chi opera per C.P.L. SERVIZI deve farlo con responsabilità, ossia rendendo conto delle proprie azioni e facendosi carico delle conseguenze. Tutti i collaboratori devono avere un

atteggiamento improntato alla diligenza, efficienza e correttezza utilizzando al meglio gli strumenti, i mezzi ed il tempo messi loro a disposizione.

Collaborazione

La Cooperativa non opera con logica autoreferenziale ed è pertanto aperta alla collaborazione con enti pubblici e privati per rispondere alle esigenze dei cittadini, in particolare di quelli più fragili, valorizzando le potenzialità dei territori nei quali gestisce i propri servizi.

C.P.L. SERVIZI è sempre disponibile alla stipula di accordi ed a collaborare con altre imprese sociali, consorzi, associazioni, agenzie formative ed altri enti del territorio per realizzare progetti o servizi che rientrino tra le sue finalità.

La Cooperativa riconosce nel volontariato una importante forma di cittadinanza attiva che persegue valori quali la gratuità, l'attenzione alla dignità della persona umana, lo spirito di solidarietà, e ritiene pertanto fondamentale collaborare attivamente con associazioni o singoli che desiderino dare il proprio contributo in tal senso.

Rispetto e tutela dell'ambiente

C.P.L. SERVIZI considera prioritaria la salvaguardia dell'ambiente e, anche se i progetti e i servizi di cui si occupa sono per loro natura a basso impatto ambientale, si impegna a svolgere le proprie attività nel rispetto di quanto previsto dalle norme in materia ambientale, a migliorare l'utilizzo delle risorse, a contenere la produzione di rifiuti e a curarne lo smaltimento, a utilizzare, per quanto possibile, prodotti ecologici, ecosostenibili, non inquinanti.

Qualità e innovazione

C.P.L. SERVIZI vede nella qualità un elemento fondamentale per dare senso alle proprie attività, in modo che si generi un legame profondo tra le persone e la mission della Cooperativa. Qualità è, prima di tutto, capacità di erogare servizi sempre migliori ed innovativi, che soddisfino l'ampio ventaglio di esigenze e aspettative del territorio.

Peraltro, aumentare la qualità dei servizi significa anche incrementare il benessere dei dipendenti e la soddisfazione dei clienti, poiché essa collega in un sistema virtuoso – e quindi etico – l'organizzazione, i clienti, il territorio e i fornitori.

Legalità e trasparenza

Per C.P.L. SERVIZI il rispetto delle leggi è un principio irrinunciabile che non ammette eccezioni. Essa ritiene pertanto fondamentale promuovere la legalità nel mercato, ricercare rapporti corretti e costruttivi con committenti e clienti, sviluppare collaborazioni evolutive con alleati e fornitori, agire con onestà nei confronti dei concorrenti.

Al principio di legalità è connesso quello di trasparenza che la Cooperativa intende perseguire mettendo a disposizione dei soci e di tutti i collaboratori le informazioni necessarie affinché l'azione amministrativa risulti, non solo visibile e conoscibile, ma anche comprensibile.

Politica

C.P.L. SERVIZI, Cooperativa Sociale di Solidarietà, nella promozione della Qualità, si riferisce al Consorzio Sol.Co. Verona, di cui è socia, e ne assume gli intenti fondamentali, le motivazioni, lo spirito e la cultura di fondo, interpretandoli nella realtà del territorio in cui opera con particolare riferimento all'azione di Federsolidarietà ed alle sue indicazioni.

Il Sistema di gestione per la Qualità aziendale è stato progettato con l'intento di rispettare i seguenti obiettivi:

- intervenire per arginare l'esclusione sociale e il disagio sociale con una forma aziendale di piccola e media impresa efficace ed efficiente;
- progettare nuovi percorsi e azioni innovative rispetto alle esigenze del mercato socio-sanitario pubblico e privato;
- lavorare in connessione con consorzi, cooperative e associazioni per condividere progettualità formative ed esperienziali utili per operatori ed utenti;
- reclutare figure professionali competenti e valide;
- favorire l'integrazione delle diverse competenze professionali e lavorative tra tutti i dipendenti;
- mantenere alta una costante motivazione al lavoro e una prassi tecnica e operativa il più possibile condivisa e condivisibile;
- ricercare una continua integrazione funzionale con altre equipe istituzionali.

Per la realizzazione, l'attuazione ed il monitoraggio del proprio SGQ la Cooperativa si riferisce ad un sistema integrato proposto dal Consorzio Veneto Insieme: "Q.Re.S. Network – Qualità consorziata" (Qualità e Reti di Solidarietà) che vede coinvolti, in qualità di partners altri consorzi con le proprie cooperative associate interessate alla certificazione dei propri servizi.

Il network si pone le seguenti finalità:

- migliorare la gestione dei SGQ delle aderenti attraverso la condivisione di un sistema integrato;
- favorire lo scambio dei reciproci know-how;
- garantire la sostenibilità dei costi della certificazione proponendo alle aderenti un sistema integrato che permetta di ottimizzare la spesa;
- favorire lo sviluppo di ulteriori iniziative interconsortili.

Estratto dall'ultima versione del Documento di Sistema