

CONSIDERAZIONI GENERALI

La Cooperativa Cultura e Ambiente ritiene fondamentale garantire, per i servizi che offre, un livello di qualità adeguato all'uso e alle attese dei propri clienti e basare la propria politica per la qualità sui sotto indicati punti fondamentali.

- Individuare le attività ritenute rilevanti ai fini del rispetto dei requisiti qualitativi contrattuali, con lo scopo di mantenerle sotto controllo.
- Mantenere un processo di miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità.
- Migliorare il controllo dei processi produttivi e di conseguenza la qualità del servizio ed il rispetto dei tempi contrattuali.
- Promuovere attività di formazione e addestramento riguardanti i requisiti applicabili della norma UNI EN ISO 9001:2015 ed assicurare la piena attuazione di quanto descritto nel Manuale di gestione per la qualità.
- Coinvolgere il personale aziendale a tutti i livelli per la discussione, le proposte e le verifiche di miglioramento della qualità aziendale.

Il sistema di gestione per la qualità della Cooperativa Cultura e Ambiente, finalizzato al miglioramento continuo delle prestazioni aziendali, è stato progettato in base agli 8 principi per la qualità illustrati nella norma UNI EN ISO 9001:2015, di seguito elencati.

1. **Orientamento al cliente.** L'organizzazione dipende dai nostri clienti e deve pertanto capire le loro esigenze presenti e future, soddisfare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative.
2. **Leadership.** La Direzione stabilisce unità d'intenti e di indirizzo dell'organizzazione: crea e mantiene un ambiente interno che coinvolga pienamente il personale nel perseguimento degli obiettivi aziendali.
3. **Coinvolgimento del personale.** Le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza della Cooperativa e il loro pieno coinvolgimento permette di porre le loro capacità al servizio dell'azienda.
4. **Approccio per processi.** Un risultato desiderato si ottiene con maggiore efficienza quando le relative attività e risorse sono gestite come un processo.
5. **Approccio sistemico alla gestione.** Identificare, capire e gestire (come fossero un sistema) processi tra loro correlati contribuisce all'efficacia e all'efficienza dell'organizzazione nel conseguire i propri obiettivi.
6. **Miglioramento continuo.** Il miglioramento continuo delle prestazioni complessive è un obiettivo permanente della Cooperativa.
7. **Decisioni basate su dati di fatto.** Le decisioni efficaci sono basate sull'analisi dei dati e di informazioni.
8. **Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori.** La Cooperativa e i suoi fornitori sono interdipendenti e un rapporto di reciproco beneficio migliora, per entrambi, la capacità di creare valore.

L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO

La Cooperativa di tipo B Cultura e Ambiente progetta ed eroga servizi di pulizia e sanificazione degli ambienti, interventi di piccola manutenzione, manutenzione e cura del verde; progetta, realizza e monitora inserimenti lavorativi per soggetti svantaggiati.

Nello specifico, la Cooperativa Cultura e Ambiente è caratterizzata dalle seguenti aree di intervento:

AREA VERDE	<p>Servizi di manutenzione delle aree verdi finalizzati all'efficiente mantenimento dei luoghi pubblici e privati, sotto il profilo tecnico, della sicurezza, della funzionalità, dell'igiene, della fruizione e del decoro estetico. Servizi di pulizia e mantenimento del verde (parchi, giardini, aiuole, viali alberati, fioriere, rotonde e verde di pertinenza stradale, di parcheggi e di edifici pubblici). La manutenzione del verde pubblico, ordinaria e straordinaria, viene espletata secondo programmazione annuale degli interventi. A seconda dell'ambiente d'intervento il personale specializzato opera manualmente o mediante l'utilizzo di macchinari certificati CAM e a basso impatto ambientale. Sono ricompresi anche i servizi di spazzamento comunale manuale o meccanico di strade di competenza delle amministrazioni comunali per la realizzazione di servizi nell'ambito ecologico.</p>
AREA PULIZIE	<p>Pulizia di ambienti come uffici, comunità alloggio e di tipo residenziale, scuole, mense, asili, palestre, sale polivalenti, refettori ed edifici pubblici di qualsiasi tipo e metratura, sia manuale sia mediante ausilio di macchinari, disponendo di attrezzature a elevato profilo tecnologico e basso impatto ambientale atti a ottimizzare gli interventi e garantire lo svolgimento delle operazioni in totale sicurezza. I team operativi sono specializzati nelle pulizie di ogni tipo di ambiente, finalizzati a un'offerta continuativa dei servizi di pulizia ordinaria e interventi straordinari e specialistici di alto valore.</p>
AREA SANIFICAZIONE	<p>Servizi di disinfezione e sanificazione ambientale volti anche al contrasto della diffusione del SARS-CoV-2 mediante tecnologie e prodotti adeguati e conformi a quanto indicato dal Ministero della Salute, mettendo a disposizione tecnici e personale specializzato per opportuni sopralluoghi e preventivi.</p>
AREA DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE	<p>Servizio di disinfestazione e derattizzazione per l'eliminazione di parassiti, insetti e ogni genere di agenti infestanti da ambienti interni o esterni. Gli operatori intervengono, anche con carattere di urgenza, in strutture pubbliche o private, attraverso procedure certificate H.A.C.C.P mediante posa di trappole o uso di agenti specifici, provvedendo anche all'effettuazione di controlli e/o monitoraggi. Per quanto concerne la derattizzazione è prevista anche ispezione e analisi dei punti critici e controllo della popolazione. Per gli interventi di disinfestazione vengono effettuati interventi volti all'allontanamento di volatili, eliminazione di parassiti, insetti, blatte, aracnidi e microrganismi nocivi mediante esecuzione di accurata igienizzazione ambientale e disinfezione batterica finalizzate ad assicurare l'igiene di superfici, strumenti, piani e ambienti di lavoro.</p>
AREA PICCOLA MANUTENZIONE	<p>Manutenzione edile, riparazioni strutturali, interventi elettrici e idraulici e piccoli interventi di carpenteria e imbiancatura.</p>
AREA URBANA	<p>Cantoneria comunale e igiene ambientale (smaltimento dei rifiuti ordinari e speciali e raccolta differenziata anche mediante trasporto presso i punti di raccolta e le ecoisole)</p>
AREA INSERIMENTI LAVORATIVI PERSONE SVANTAGGIATE	<p>Integrazione lavorativa di persone a bassa contrattualità sociale e lavorativa mediante percorsi di accompagnamento orientati alle disposizioni di <i>legge della 381/91</i>, finalizzati alla riduzione del disagio e della sfiducia nel soggetto in merito</p>

alle proprie possibilità, alla sensibilizzazione dei colleghi e alla diffusione di una cultura inclusiva nel mondo del lavoro, predisponendo percorsi orientativi, formativi, di tutoraggio e di inserimento lavorativo in rapporto alla concreta capacità lavorativa delle singole persone e alle caratteristiche della mansione. I soggetti coinvolti sono in carico al Referente per gli Inserimenti Lavorativi (RIL) che aggiorna la documentazione necessaria, stile le convenzioni, forma i tutor incontra in Servizi inviati per i momenti di verifica e affiancati *on the job* da tutor individuali (operatori in possesso di adeguata professionalità ed esperienza, in ottemperanza alla *circolare n° 13576 del 05.03.2018*).

Il modello operativo e organizzativo della Cooperativa si avvale di efficaci ed efficienti strumenti di gestione degli appalti, lavorando in sinergia nel rispetto di ruoli e mansioni, garantendo tempestività ed eccellenza nei risultati, stimolando la crescita di un ambiente di lavoro armonico e sereno, sviluppando il proprio ruolo sociale al servizio del benessere aziendale.

ORIENTAMENTI

La politica per la qualità della Cooperativa è orientata a:

- **ecologia e sostenibilità** – impegnata nella continua ricerca e impiego di prodotti ecosostenibili, sia nella formula chimica sia nel packaging, allo scopo di ridurre emissioni di plastica nell'ambiente e ottimizzare lo stoccaggio e il trasporto;
- **sviluppo e innovazione** – continuo aggiornamento professionale nel rispetto dei criteri minimi ambientali elaborati nell'ambito del PAN GPP per l'affidamento dei servizi di gestione del verde pubblico e per le forniture dei prodotti; *welfare* aziendale orientato alla flessibilità e alla conciliazione dei tempi di vita e lavoro;
- **creazione di partnership di fiducia** – al fine di far fronte alle richieste degli stakeholder e alle normative vigenti, sempre più rivolte agli inserimenti lavorativi mirati e protetti. In tale ottica, Cultura e Ambiente è partner della Cooperativa Sociale Coesa, promotrice ed erogatrice di servizi innovativi, etici e sostenibili per persone, imprese, enti, istituzioni, etc.;
- **formazione e aggiornamento** – programma di formazione continua degli operatori, tesi a raggiungere e mantenere livelli di specializzazione tecnica, incrementando nuove skill volte a garantire performance adeguate alle richieste dei servizi, alle normative cogenti, riconoscendole opportunità di miglioramento e crescita aziendale. Il percorso formativo e di aggiornamento, oltre all'acquisizione della conoscenza, persegue l'obiettivo di mettere in contatto gli operatori con materiali, tecniche di lavorazione e schemi comportamentali specifici.

POLITICA INTEGRATA

In coerenza con i propri scopi, Cultura e Ambiente si propone di sviluppare un Sistema di Gestione Integrato Qualità – Ambiente – Sicurezza, conforme ai requisiti della ISO 9001, al fine di favorire la migliore efficacia ed efficienza dei processi di lavoro.

La Politica Integrata definisce gli impegni e le linee guida per uno sviluppo della Cooperativa in riferimento alla qualità dei servizi erogati, alla salvaguardia dell'ambiente e alla salute e sicurezza dei lavoratori.

	<h2>POLITICA PER LA QUALITÀ</h2>	DOC-01-B
		13.01.2022
		PAG. 4 DI 5

Con l'adozione di un Sistema di Gestione Integrato intendiamo implementare l'efficienza dei processi e l'efficacia dei risultati, in un'ottica incrementale che fa del miglioramento continuo un principio guida, tale da garantire:

- il totale orientamento alla soddisfazione del cliente in termini di trasparenza, equità, efficacia e qualità;
- l'impegno a rendere sempre più efficace il Sistema, correlandolo con tutti i processi produttivi;
- il rispetto di tutti i requisiti ritenuti significativi, comprese le leggi, i regolamenti e le normative applicabili ai processi e ai servizi dell'organizzazione;
- un'adeguata selezione e valutazione dei fornitori e partner;
- il costante miglioramento dei livelli di sicurezza nelle attività in cui operano i lavoratori;
- la riduzione costante delle attività della Cooperativa sull'ambiente;
- le buone prassi di inserimento lavorativo;
- l'innovazione dei servizi;
- la riservatezza delle informazioni e dei dati personali.

La volontà della Cooperativa Cultura e Ambiente di applicare un Sistema integrato è orientata ad assicurare che nell'ambito dei servizi erogati siano considerate e soddisfatte tutte le esigenze esplicite e implicite di tutti i soggetti interessati e che a esse vengano trovate corrette risposte metodologiche e organizzative.

In tale ottica, Cultura e Ambiente si impegna a mettere a disposizione risorse adeguate al miglioramento continuo dei propri servizi e delle proprie prestazioni e a dare attuazione pratica ai propri principi.