

La Cooperativa Sociale Quadrifoglio Tre Handicap ed Emarginazione SC Onlus ha implementato ed applicato un sistema di gestione integrato, in continuo miglioramento, che opera nel mantenimento degli standard qualitativi e della normativa vigente in materia di; al tempo stesso persegue il miglioramento continuo delle proprie prestazioni, a tutela dei Fruitori dei propri servizi, dei collaboratori e dei propri stakeholder.

La Cooperativa Quadrifoglio Tre Handicap ed Emarginazione SC Onlus si impegna al rispetto dei requisiti previsti dalla normativa in vigore applicabili alla propria realtà operativa. Il sistema di gestione integrato si basa sulle seguenti norme:

- Sistema di gestione della Qualità UNI EN ISO 9001;
- Sistema di gestione dell'Ambiente UNI EN ISO 14001;

La Cooperativa si impegna quotidianamente a soddisfare e ad anticipare le esigenze dei Fruitori dei servizi, dei Committenti e di tutte le parti interessate, assicurando garanzia di risultati ed ottenendo continuità nell'erogazione dei servizi.

Gli ambiti sui quali la Cooperativa pone particolare attenzione sono:

- **I Clienti (Committenti e fruitori dei Servizi):** essi sono, ciascuno in relazione alle proprie necessità, i giudici del grado di qualità offerto dalla Cooperativa Sociale Quadrifoglio Tre.
- **I servizi erogati:** la soddisfazione delle aspettative dei nostri Committenti e dei fruitori dei nostri Servizi rappresentano elementi irrinunciabili per la promozione delle nostre capacità e della nostra immagine verso l'esterno
- **I soci lavoratori e gli operatori svantaggiati inseriti nelle attività lavorative:** costituiscono un patrimonio insostituibile per il raggiungimento degli obiettivi qualità, a tal motivo è fondamentale supportarli nello sviluppo della professionalità e del senso di responsabilità e stimolarli alla partecipazione attiva ai processi di miglioramento, soprattutto attraverso la loro formazione e qualifica.
- **I risultati economici:** rappresentano la misura dell'efficacia e dell'efficienza con le quali soddisfiamo i nostri Clienti e garantiamo il buon andamento della nostra Cooperativa.

L'impegno che la Cooperativa Quadrifoglio Tre intende assumere in materia di **qualità e tutela dell'ambiente** sono di seguito elencati:

#### Politica per la Qualità

Per tradurre in fatti la parola "qualità" è quindi necessario:

- Comprendere correttamente le attese dei committenti e dei fruitori e tradurle in informazioni da diffondere all'interno della nostra Cooperativa
- Definire i compiti e le responsabilità di ciascuno nell'ambito dell'organizzazione, il rispetto delle responsabilità stesse e la consapevolezza che il risultato finale dipende anche dalla capacità di ciascuno di assolvere con continuità i compiti assegnati
- Impegnarsi attivamente e continuativamente, a qualsiasi livello e in qualsiasi attività, in modo che la propria prestazione risulti soddisfacente per i suoi destinatari.

Per raggiungere questi obiettivi è determinante il contributo di tutto il nostro personale, ad ogni livello della gerarchia organizzativa. Così operando sarà sempre maggiormente soddisfatto l'utilizzatore finale ed inoltre aumenterà l'immagine e la competitività della Cooperativa.

In sintesi, relativamente al rispetto degli standard in materia di **qualità**, la nostra Cooperativa si impegna a:

Definire e raggiungere gli obiettivi di miglioramento nel pieno rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente;
Migliorare con continuità i servizi erogati, attraverso le periodiche valutazioni in merito al grado di soddisfazione dei Clienti e al monitoraggio degli indicatori definiti a livello aziendale;
Monitorare i dati che derivano dall'erogazione dei servizi, attuando azioni di miglioramento volte a garantire sempre gli standard di qualità ed efficienza definiti nel sistema di gestione;
Comunicare e rendere disponibile la presente Politica della qualità e le proprie prassi ai fornitori e a tutte le parti interessate, interne ed esterne ed in particolare alle persone che collaborano con la Cooperativa.
Garantire il rispetto delle convinzioni religiose e dei riti, nonché dei principi e delle convinzioni culturali ed etiche della comunità riguardo agli atti di devozione, di pietà e di memoria verso i defunti e delle volontà personali, espresse in vita, di disposizione delle esequie e della sepoltura
Garantire l'informazione immediata e comprensibile su ciascun servizio offerto e sulle relative tariffe oltre alla presa in carico e risposta a fronte di ogni segnalazione e problematica esposta dai cittadini
Garantire la tutela della riservatezza per quanti richiedano di assistere alle operazioni cimiteriali

- Relativamente al rispetto delle norme in materia di **ambiente**, la Cooperativa si impegna a:
- Attuare azioni volte alla riduzione della produzione di rifiuti;
- Sensibilizzare gli operatori nella salvaguardia dell'ambiente, attraverso l'applicazione delle norme locali previste per la differenziazione dei rifiuti;
- Promuovere, tra gli operatori, l'importanza della riduzione degli sprechi per le diverse materie utilizzate all'interno delle strutture e degli uffici della Cooperativa;
- Implementare un sistema di coinvolgimento dei lavoratori sugli aspetti ambientali riguardanti la Cooperativa.

#### Politica Ambientale

La Cooperativa Sociale Quadrifoglio Tre Handicap ed Emarginazione SC Onlus riconosce la possibilità che i servizi alla persona erogati possano avere un impatto sull'ambiente. Per questo motivo, al fine di perseguire un comportamento socialmente corretto e responsabile ispirato ai principi della norma volontaria UNI EN ISO 14001, si impegna a portare avanti i seguenti obiettivi:

- prevenire e, per quanto possibile, ridurre l'inquinamento causato nella gestione delle proprie attività, operando una politica di accurata gestione dei rifiuti prodotti nella conduzione delle proprie attività, utilizzando le risorse in maniera oculata;
- perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali, con particolare riguardo ai consumi energetici e di risorse;
- assicurare un costante aggiornamento alle leggi ambientali e una corretta gestione degli adempimenti applicabili.

In sintesi, relativamente al rispetto delle norme in materia di **ambiente**, la nostra Cooperativa si impegna a:

Attuare azioni volte alla riduzione della produzione di rifiuti;
Sensibilizzare gli operatori nella salvaguardia dell'ambiente, attraverso l'applicazione delle norme locali previste per la differenziazione dei rifiuti;
Promuovere, tra gli operatori, l'importanza della riduzione degli sprechi per le diverse materie utilizzate all'interno delle strutture e degli uffici della Cooperativa;
Implementare un sistema di coinvolgimento dei lavoratori sugli aspetti ambientali riguardanti la Cooperativa.

Per raggiungere questi obiettivi è determinante il contributo di tutto il nostro personale, ad ogni livello della gerarchia organizzativa. Operando in tale maniera si otterrà un livello di soddisfazione sempre maggiore dei Fruitori dei servizi, dei Committenti e delle altre parti interessate, ed inoltre aumenterà l'immagine e la competitività della Cooperativa.

Per il futuro la Cooperativa Quadrifoglio Tre vuole migliorare ulteriormente i risultati ottenuti in questi anni: la certificazione del Sistema di Gestione Integrato aziendale è la conferma della volontà di soddisfare le esigenze di tutte parti interessate con le quali siamo chiamati a confrontarci quotidianamente.

Gli obiettivi generali e specifici, gli impegni, la formulazione stessa di questa politica e l'intero sistema di gestione qualità vengono riesaminati annualmente per rivalutarne con sistematicità l'adeguatezza, la diffusione e la completezza, anche attraverso il monitoraggio dei risultati man mano raggiunti.

***Il Presidente della Cooperativa Sociale Quadrifoglio  
Tre Handicap ed Emarginazione SC Onlus***

*Angelo Francesco Visentin*