

## POLITICA DELLA QUALITA', AMBIENTE E SICUREZZA

### TRIENNIO 2020 - 2023

La Cooperativa Sociale Speranza opera da oltre trenta cinque anni nei territori della provincia di Mantova e zone limitrofe con lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso lo svolgimento di servizi finalizzati all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate aventi limitate capacità psichiche, sensoriali, fisiche o che abbiano bisogno di particolare assistenza materiale e/o morale e comunque finalizzate alla qualificazione umana, morale, culturale e professionale.

La Cooperativa è retta e disciplinata dai principi della mutualità senza fini di speculazione privata.

La Cooperativa Sociale Speranza offre prevalentemente servizi di pulizia e similari, ma specializzandosi negli ultimi anni anche per il servizio di ristorazione, principalmente riguardo alla ristorazione scolastica.

Nel corso degli anni la Cooperativa Sociale Speranza ha diversificato i propri processi caratteristici coinvolgendo un numero sempre crescente di risorse svantaggiate e di risorse più o meno qualificate per l'erogazione dei servizi e scegliendo di dotarsi di un sistema di gestione qualità ISO 9001 applicabile ai servizi di pulizia, ristorazione e inserimento lavorativo e di un sistema di gestione ambientale ISO 14001.

Nel corso dell'anno 2020 a seguito dell'espandersi dell'emergenza sanitaria legata al coronavirus la Cooperativa si è specializzata in interventi di sanificazione degli ambienti, sanitari e civili, attraverso l'utilizzo di procedure professionali che prevedono l'utilizzo di prodotti e attrezzature specifici in conformità ai protocolli sanitari vigenti.

Con il presente documento, la Cooperativa Sociale Speranza intende stabilire e comunicare la propria politica per la qualità e per l'ambiente integrandola ad una politica per la sicurezza dei lavoratori, poiché, pur non applicando attualmente un sistema specifico per quest'ultimo aspetto, la Direzione ritiene fondamentale mettere in atto con puntualità le misure di prevenzione e protezione previste dalle leggi e dalle norme sulla sicurezza e la salute sul lavoro per il miglioramento complessivo dell'organizzazione.

In particolare, la Cooperativa Sociale Speranza si impegna a rendere disponibili le risorse necessarie per garantire il rispetto degli standard qualitativi, ambientali e di sicurezza promuovendo tutte le iniziative necessarie per garantire il miglioramento continuo sulla base dei seguenti principi:

- il recupero all'autonomia della persona svantaggiata al fine del suo reinserimento nella società e nel mondo del lavoro;
- la valorizzazione delle risorse umane della Cooperativa attraverso un processo di formazione continua del personale unitamente alla sensibilizzazione relativamente ai temi ambientali e della sicurezza;
- L'individuazione e soddisfazione dei requisiti dei clienti, utenti, Enti locali, e parti interessate per assicurare la crescita economica dell'organizzazione e accrescerne la capacità di offrire nuove opportunità di recupero alle persone svantaggiate del territorio;
- Il miglioramento quantitativo e qualitativo dei servizi nel rispetto dell'ambiente e della sicurezza;
- La prevenzione dell'inquinamento e l'attivazione di processi di miglioramento continuo;
- il rispetto delle prescrizioni legislative e delle altre norme che la cooperativa sostiene;

- L'utilizzo dei processi e delle tecnologie per la prevenzione e riduzione dei rischi per la sicurezza dei lavoratori e degli utenti;
- L'utilizzo, di prodotti adeguati alla soddisfazione del cliente e alla tutela dell'ambiente attraverso una accurata selezione dei fornitori di prodotti e il loro coinvolgimento all'uso e al rispetto della presente Politica e all'importanza della conformità dei loro requisiti;
- L'efficiente ed efficace gestione dei reclami del cliente che devono essere accolti, analizzati e risolti nel più breve tempo possibile per non arrecare danno al cliente e nel contempo alla credibilità della cooperativa.

Nel corso dell'ultimo triennio sono stati avviati i servizi riguardante il progetto "Mani Intrecciate" ed in particolare sono stati avviati:

- Housing Sociale in accordo con il Comune di Mantova per l'affidamento dei 6 appartamenti
- Centro Diurno: spazi affidati in affitto alla Cooperativa Sinergie
- L'affidamento a SOLCO Mantova dello "Spazio Autismo" nel contesto del Centro di Formazione
- Centro Cottura: stipulato un accordo con CIR FOOD per l'affidamento in affitto dei locali

### OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2020-2023

Nel rispetto dei principi sopra elencati, il nuovo Consiglio di Amministrazione si pone per il proprio mandato i seguenti obiettivi strategici:

1. **Promozione dei servizi riguardante la nuova sede Progetto "Mani Intrecciate":** i quali gran parte sono stati avviati e che ora serve continuare a promuovere:
  - a. **Housing sociale:** per il quale è stato formalizzato accordo con il Comune di Mantova per l'affidamento per 5 anni dei 6 appartamenti di Housing.
  - b. **Centro Diurno:** Gli spazi al piano terra sono stati affidati in affitto a Cooperativa Sinergie che ne diviene responsabile dell'attivazione dei servizi non ancora del tutto completi.
  - c. **Centro cottura:** stipulato accordo con CIR FOOD per l'assegnazione in affitto dei locali e la collaborazione orientata all'inserimento lavorativo di persone con "svantaggio" sulle attività che si dovessero incominciare.
2. **Potenziamento del settore delle Pulizie e delle sanificazioni promuovendo maggiormente l'aspetto sociale:** Per contrastare una concorrenza sempre più aggressiva e proveniente da luoghi sempre più lontani alla ricerca solamente di fatturato e numeri e quindi incapaci di conoscere e garantire le esigenze territoriali specie in materia di supporto delle fasce deboli.
3. **Potenziamento della procedura di controllo dei lavori sui cantieri:** Si è rilevata nell'ultimo periodo la necessità di migliorare il controllo dei lavori nei cantieri al fine di prevenire/gestire i reclami pervenuti dai clienti in merito alla qualità del servizio. Un maggiore controllo ha lo scopo di prevenire le criticità o quantomeno di risponderne immediatamente ed in modo efficace. E' in fase di sperimentazione una nuova procedura di controllo che è stata affidata in incarico a dei collaboratori esterni.
4. **Cura della comunicazione interna ed esterna con potenziamento nel settore privato:** Per dare spinta e forza all'immagine della cooperativa dopo il rifacimento del sito e l'individuazione di una figura dedicata con il compito di ricercare clienti e stringere rapporti esterni. Il settore privato si ritiene possa essere un'area di mercato in cui potersi espandere per essere slegati da appalti e poter meglio fidelizzare i clienti.

5. **Potenziamento del settore della ristorazione:** con l'analisi delle risorse a disposizione e di quelle eventualmente necessarie per poter restare competitivi sul mercato pubblico e privato con l'obiettivo di aumentare il fatturato specifico e i relativi margini operativi, anche sfruttando il nuovo accordo di collaborazione con CIR FOOD.
6. **Analisi e studio dei nuovi servizi** che si andranno ad erogare con la nuova struttura del progetto "Mani Intrecciate" ma anche per valutare opportunità di nuovi mercati in cui inserirsi, quali ad esempio i General Contractor con SOLCO Mantova.
7. Erogazione di un servizio di pulizia sempre più attento alla **prevenzione dell'inquinamento ambientale:** nel rispetto dei criteri ambientali sempre più rigidi.
8. **Espansione del servizio di pulizia nel territorio:** parallelamente alle azioni che da sempre rivolgiamo nei confronti di potenziali clienti del territorio mantovano e che ora stiamo rilanciando con forza in termini di art. 14 D. Lgs. 276/2003 per l'inserimento di disabili.
9. **Miglioramento della qualità di vita delle persone svantaggiate:** da tempo abbiamo maturato la convinzione che offrire un lavoro alle persone svantaggiate non sia il solo strumento che può migliorare la loro vita poiché al di fuori dell'attività lavorativa è importante che vi sia una rete di persone, di relazioni, di luoghi dove poter condividere idee, paure, sogni, interessi, che troppo spesso è totalmente o quasi del tutto assente. La nostra volontà è quella di provare a pianificare azioni che vadano a compensare questa assenza e a valorizzare le potenzialità altre, spesso nascoste, delle persone che approdano alla nostra cooperativa.

Per rendere misurabile ed oggettivo l'impegno della Cooperativa Sociale Speranza, la Direzione stabilisce annualmente un piano operativo ed un sistema di indicatori per il monitoraggio dei processi. In occasione dei riesami annuali del sistema di gestione per la qualità e la tutela dell'ambiente, si esaminano i risultati conseguiti e si stabiliscono gli obiettivi di miglioramento da conseguire nell'anno successivo.

La presente Politica ha validità da maggio 2020 a maggio 2023 ma può essere soggetta a revisioni periodiche. Questo documento e le sue eventuali revisioni saranno diffuse a tutte le parti interessate, sia interne che esterne, attraverso:

- Affissione alle bacheche nella sede della cooperativa;
- Assemblee dei soci
- Riunioni varie con i soci e/o con i clienti
- Sito internet

Revisione 02 approvata nel CDA del 29/04/2022

  
Il Presidente  
(Bollani Claudio)