

La Cooperativa Sociale "Il Sentiero" ONLUS s'impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il Cliente, sia questo un privato, un Ente Pubblico, l'utente e, più semplicemente, la famiglia, attraverso l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità basato sulla norma UNI EN ISO 9001:2015, e la capacità di individuare e gestire i punti critici di tutti i propri processi.

Il presente documento descrive la politica di cui la società **IL NUOVO SENTIERO ONLUS SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE** si è dotata per definire gli obiettivi strategici del proprio sistema di gestione della qualità.

Il campo di applicazione del sistema di gestione della qualità riguarda solamente l'attività di lavanderia industriale, che rappresenta attualmente il servizio di punta della società per case di riposo pubbliche e private, attività alberghiere e di ristorazione.

Il servizio comprende per molte strutture sanitarie o di riposo, il servizio di "Lava-Nolo", ovvero anche il servizio di fornitura e noleggio della biancheria piana.

La società si sta orientando anche verso il servizio di lavaggio della biancheria personale, dove non è richiesto, al contrario della biancheria piana, alcun tipo di investimento iniziale.

L'attività di lavanderia industriale prevede essenzialmente il ritiro da parte degli autisti della cooperativa della biancheria sporca, del trasferimento in sede dove avviene il lavaggio e tutti gli eventuali trattamenti (sanificazione, piegatura, stiratura ecc...) e si conclude con la riconsegna della biancheria pulita presso i clienti.

Nel settore privato, nella maggior parte dei casi, la società ha rapporti contrattuali diretti con le case di riposo, qualche volta invece il rapporto può essere diretto con l'ospite della struttura.

Nel settore pubblico la cooperativa partecipa alla gara e in caso di vittoria, il contratto viene redatto dalla fondazione che richiede il servizio.

L'azienda opera principalmente in tutta la provincia di Macerata e in parte anche nella provincia di Ancona.

Un altro servizio importante per la cooperativa è quello di conto lavorazione, assemblaggio e confezionamento di minuteria metallica. Tale servizio permette l'integrazione di personale straniero e facente parte delle categorie svantaggiate, dando senso alla mission della ONLUS.

A partire dalla seconda metà del 2022 l'azienda prevede l'ampliamento dei servizi di lavanderia e stireria anche verso il pubblico.

L'azienda svolge anche altre attività (assemblaggio conto terzi, produzione di mascherine chirurgiche, servizi museali, di gestione guardaroba, centralinisti), ma queste sono attualmente esclusi dal campo di applicazione del sistema.

Lo scopo del sistema di gestione viene pertanto definito come segue: "*Erogazione di servizi di lavanderia e stireria industriale. Erogazione di servizi di lavanderia e stireria al pubblico.*"

Gli **obiettivi** primari della politica stabilita dal Consiglio di Amministrazione sono:

- ✓ Assicurare l'inserimento lavorativo e la piena integrazione lavorativa di soggetti socialmente svantaggiati attraverso la realizzazione di varie attività professionali e lavorative e sulla base delle capacità di ciascuna persona;
- ✓ Assicurare la massima qualità del servizio, la fiducia e soddisfazione del Cliente attraverso l'applicazione e l'utilizzo di metodologie di lavoro rispondenti all'identità aziendale, e che rispecchino l'approccio unitario alla persona come individuo unico ed irripetibile;
- ✓ Garantire l'affidabilità e l'efficienza attraverso un modello organizzativo adeguato alle dimensioni dell'impresa, alla complessità aziendale ed alla tipologia di servizi erogati;

- ✓ Diminuire i costi della non qualità, attraverso un sistema di controllo della qualità e della gestione efficiente ed efficace;
- ✓ Garantire le condizioni per lo sviluppo equilibrato dell'impresa, attraverso investimenti sul capitale umano, su nuove attività nel settore dei servizi alla persona e sull'innovazione nei processi di erogazione dei servizi;
- ✓ Garantire ai dipendenti e collaboratori, quale presupposto di tranquillo svolgimento dei compiti assegnati, tutti i diritti umani, sociali, formativi possibili e necessari oltreché le condizioni economiche ottimali rispetto alle possibilità della cooperativa e ai suoi equilibri di bilancio.
- ✓ Garantire e monitorare la soddisfazione Cliente, aggiornando eventualmente le proprie procedure di gestione dei processi in base a nuove esigenze o a bisogni potenziali del cliente;
- ✓ Migliorare in modo continuo il Sistema di Gestione per la Qualità, ponendo sempre obiettivi possibilmente misurabili e verificando periodicamente il loro andamento;
- ✓ Soddisfare i requisiti applicabili, in particolare rispettare i regolamenti e le leggi vigenti di carattere generale applicabili alle attività aziendali;
- ✓ Tenere sotto controllo la qualità del servizio mediante verifiche periodiche mirate;
- ✓ Pianificare l'erogazione del servizio e i controlli sulla qualità dello stesso;
- ✓ Aumentare i livelli di competitività sul mercato e le proprie prestazioni;
- ✓ Ottimizzare la formazione delle risorse umane a tutti i livelli, migliorando anche la comunicazione interna;
- ✓ Promuovere la crescita, la motivazione e il coinvolgimento delle risorse umane in modo da renderle consapevoli delle proprie responsabilità nell'ambito operativo e delle conseguenze derivanti dal mancato soddisfacimento dei requisiti, favorendo la partecipazione alle scelte strategiche ed organizzative;
- ✓ Acquisire un maggiore controllo sui fornitori e sulle infrastrutture;
- ✓ Gestire in maniera metodica tutte le situazioni non conformi, compresi i reclami del cliente, vedendoli non come ostacolo bensì come opportunità di miglioramento;
- ✓ Analizzare i rischi e le opportunità, nonché i fattori interni ed esterni che possono influenzare le proprie prestazioni.

Dato il peculiare valore sociale dell'attività svolta dalla Cooperativa, è riposta particolare attenzione alle risorse umane, in quanto principali artefici dei risultati prefissati attraverso il coinvolgimento di tutto il personale come gruppo fondato su fiducia e rispetto reciproci; in tale contesto diventa obiettivo generale della Politica per la Qualità la valorizzazione delle persone svantaggiate ai sensi della L. 381/91 attraverso la predisposizione, attivazione e verifica continua di percorsi e processi di inserimento e integrazione lavorativa e sociale adeguati allo status personale, coinvolgendo tutte le principali funzioni sotto il coordinamento della Direzione e della funzione specifica a loro preposta in collaborazione stretta con i servizi sociali degli enti interessati.

Questa politica è comunicata a tutti i livelli dell'organizzazione, nonché a tutte le parti interessate rilevanti.

Montecassiano, lì 29/09/2022

**IL NUOVO SENTIERO ONLUS SOCIETÀ
COOPERATIVA SOCIALE**

IL NUOVO SENTIERO
Soc. Coop. Sociale
La Direzione Generale
Il Presidente