

## POLITICA DELLA QUALITA'

La Politica della Contatto Cooperativa Sociale ONLUS è definita sulla base degli obiettivi statutari e della mission aziendale.

Contatto ha radicata la convinzione che attraverso l'attività lavorativa chiunque possa realizzarsi, con l'obiettivo di mantenere un equilibrio che garantisca sostenibilità economica.

L'intento della Cooperativa è quello di continuare nello sviluppo di un'attività economica che tenga conto delle particolarità delle persone che vi lavorano e sia ben inserita nel tessuto socio-culturale ed economico della comunità in cui opera, sviluppando relazioni, o meglio contatti, con tutti i soggetti che ne condividono valori e principi.

Contatto ha l'obiettivo specifico nei confronti dei propri soci e dipendenti, di garantire:

- continuità d'occupazione lavorativa, contribuendo a migliorare le loro condizioni economiche, sociali e professionali;
- miglioramento dei livelli di salute e sicurezza, mettendo a disposizione adeguate risorse;

Per realizzare tale mission aziendale, Contatto ha messo in atto un Sistema Gestione Integrato Qualità, rispondente ai requisiti delle norme internazionali UNI EN ISO 9001.

Contatto fa propri i seguenti valori:

**Centralità dell'utente:** l'utente è al centro dei servizi e rappresenta la priorità per la cooperativa; il soddisfacimento del suo bisogno è il fondamento del processo di erogazione del servizio;

**Attenzione al cliente:** orientamento alla soddisfazione del Cliente in termini di trasparenza, equità ed efficienza e qualità e adozione della logica relazionale Cliente/Fornitore all'interno della organizzazione;

**Partecipazione e condivisione:** tutti i soci e dipendenti contribuiscono allo sviluppo della qualità del servizio e della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, condividendo con la Cooperativa obiettivi e modalità di intervento; allo stesso modo, fondamentale è il confronto

continuo con gli stakeholder e la comunità locale, con i quali integrare la propria presenza sul territorio;

**Miglioramento continuo:** la qualità del servizio va ricercati continuamente e costantemente tendendo alla massima efficacia ed efficienza, nel rispetto di un solido equilibrio economico gestionale.