

POLITICA PER LA QUALITA' INTEGRATA

ai sensi delle normative UNI EN ISO 9001:2015, SA 8000:2014, del D.lgs 231/2001 e
UNI PdR 125:2022

Margherita Soc. Coop. Soc. si impegna al fine di garantire la massima soddisfazione possibile ai propri Utenti e ai propri Clienti, e più in generale, a tutte le parti interessate, in merito ai servizi offerti, attraverso il recepimento di tutti i punti dello Standard internazionale ISO9001:2015. Inoltre, si impegna perché tali servizi, e le relative modalità di fornitura, siano sempre in linea con la Mission e la Vision aziendale, attraverso l'utilizzo di idonei strumenti di pianificazione quali la strategia di sviluppo triennale e la programmazione annuale.

Mission: *Lavorare in sinergia con le risorse del territorio e nei contesti di vita, affinché ogni persona sia protagonista della propria esistenza e parte attiva della comunità. Progettiamo e gestiamo servizi ed eventi promuovendo la cittadinanza, l'inclusione, l'autodeterminazione, la partecipazione, l'informazione e la cultura. Ci rivolgiamo a tutta la cittadinanza ed in particolare a persone con disabilità, anziani, bambini e giovani.*

Vision: *Un territorio socialmente responsabile, una comunità in cui accoglienza, integrazione e partecipazione siano valori comuni e condivisi.*

Margherita Soc. Coop. Soc. ha quindi intrapreso in questi anni un percorso per implementare un sistema di gestione adeguato per garantire rispetto alla qualità dei servizi, alla sicurezza e all'ambiente. L'impegno sui temi della qualità si è ulteriormente allargato al tema della responsabilità sociale d'impresa attraverso il recepimento di tutti i punti dello Standard internazionale SA8000:2014, all'adozione di un modello di gestione conforme al D. Lgs 231/2001 (Modello 231) e all'adozione dei criteri della normativa UNI/PdR 125:2022.

Lo standard SA8000:2014 è di tipo etico e impegna Margherita Soc. Coop. Soc. sul fronte del comportamento verso i propri lavoratori. Il risultato produttivo e la qualità del lavoro svolto, infatti, dipendono non solo dai processi interni all'azienda ma anche dalla qualità e dall'etica della catena di fornitura.

Anche il Modello 231, impegna Margherita al rispetto di un Codice Etico chiaramente definito all'interno del quale sono esplicitati valori ed impegni della Cooperativa nel confronto dei propri soci e dei portatori di interesse esterni (<https://www.cooperativamargherita.org/qualita-e-certificazioni/231-2/>).

Con l'obiettivo di svolgere al meglio la propria missione e in coerenza con la visione strategica, Margherita ha deciso di adottare un Sistema di Gestione per la Parità di Genere (SGPG) conforme alla UNI/PdR 125:2022, quale valido strumento per assicurare

la parità di genere relativa alla presenza e alla crescita professionale delle donne, valorizzando la cultura inclusiva e l'attivazione di processi in grado di sviluppare l'empowerment femminile.

La presente "politica aziendale" descrive quindi l'impegno per garantire il rispetto dei requisiti delle norme ISO9001:2015, SA8000:2014, UNI/PdR 125:2022 e del D.lgs. 231/2001 e s.m.i.

Con questi fini, e considerando la necessità di una continua analisi del contesto di riferimento in cui l'azienda opera, Margherita Soc. Coop. Soc. definisce, come riportato anche nel proprio Codice Etico in maggior dettaglio, l'impegno a perseguire i seguenti **valori fondamentali**:

a) Cooperazione

Intesa come democraticità e partecipazione, volontarietà di adesione alla Cooperativa, partecipazione economica dei soci e gestione trasparente, parità di condizione dei soci, parità di condizione dei dipendenti, promozione ed educazione alla cooperazione, autonomia e indipendenza della Cooperativa, cooperazione con altre realtà cooperative e consorzi, responsabilità e impegno verso la comunità.

b) Tutela della persona

In particolare in termini di equità, eguaglianza, dignità e integrità della persona impegnandosi a:

- contrastare ogni discriminazione basata su sesso, nazionalità, religione, opinioni personali e politiche, età, salute e condizioni fisiche ed economiche;
- riconoscere il valore della persona, come individuo, nelle condizioni di fragilità e ne rispetta i diritti;
- salvaguardare le persone da condizionamenti, disagi, pregiudizi, isolamenti o esclusioni derivanti o posti in essere da colleghi o dai superiori.

c) Lavoro

La Cooperativa si impegna e impegna chiunque operi per suo conto a:

- rigettare e denunciare ogni forma di pregiudizio e discriminazione;
- salvaguardare l'integrità fisica, psicologica e culturale delle persone con le quali si lavora;
- adottare comportamenti responsabili circa la salute e la sicurezza sul lavoro;
- trattare con rispetto tutti i colleghi di lavoro.

La Cooperativa vieta qualsiasi forma di molestia o di abuso nonché di sfruttamento minorile e informa di tale divieto ogni persona e organizzazione che opera per conto della cooperativa.

d) Autonomia e indipendenza

La Cooperativa non abbraccia orientamenti ideologici o confessionali esclusivi ed escludenti, ma esprime e si impegna a elaborare e a far valere la propria identità: **sociale**, in quanto impresa che si fa carico di soggetti deboli; **culturale**, in quanto opera per l'integrazione di punti di vista differenti e promuove una cultura della solidarietà e dei diritti di cittadinanza; **politica**, in quanto assume responsabilità che investono il bene comune.

d) Ambiente

I progetti e i servizi di cui si occupa la Cooperativa sono per loro natura a basso impatto ambientale. La Cooperativa svolge servizi e attività nel rispetto di quanto previsto dalle norme in materia ambientale, si impegna a utilizzare, per quanto possibile, prodotti ecologici, ecosostenibili, non inquinanti e implementa processi per una chiara informazione circa il corretto smaltimento dei rifiuti e corretta raccolta differenziata.

e) Legalità

La Cooperativa si impegna e impegna chiunque operi per suo conto a:

- far conoscere e rispettare norme, direttive, accordi e regolamenti;
- operare con correttezza;
- evitare comportamenti illeciti.

Inoltre, Margherita Soc. Coop. Soc. si impegna al rispetto dei seguenti **principi di riferimento della propria Politica della Qualità**:

a) Attenzione focalizzata sul Cliente e sulle parti interessate dei territori e delle comunità di riferimento

Margherita Soc. Coop. Soc. si impegna a comprendere le necessità dei propri Utenti e Clienti, e delle parti interessate, attraverso un approccio volto alla continua identificazione dei bisogni, sia essi espressi direttamente che indirettamente. Questo utilizzando strumenti, metodologie e processi idonei a dare attenzione ad ogni parte coinvolta, e per soddisfarne appieno le esigenze. Allo stesso modo opera nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- Del mercato di riferimento
- Delle amministrazioni pubbliche e dei relativi enti di natura socio-sanitaria
- Del paese in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti
- Di tutte le parti coinvolte nei propri processi ritenuti critici

b) Approccio per processi

Margherita Soc. Coop. Soc. identifica le diverse attività della propria organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione. La Margherita Soc. Coop. Soc. gestisce i propri processi perché siano univoci:

- Gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi
- Le responsabilità connesse e le risorse impiegate

Margherita Soc. Coop. Soc. promuove un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri processi a tutti i livelli.

c) Leadership

Margherita Soc. Coop. Soc. si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGQ, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici.

Margherita Soc. Coop. Soc. s'impegna a comunicare l'importanza del SGQ e a coinvolgere attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

La politica della qualità sarà sempre disponibile come informazione documentata per tutti i collaboratori e portatori d'interesse. Inoltre, la presente politica sarà inclusa nei momenti formativi per i collaboratori (nuovi soci, volontari, etc.).

d) Valutazione dei rischi e delle opportunità

Margherita Soc. Coop. Soc. pianifica i propri processi con un approccio basato sulla valutazione dei rischi al fine di attuare le azioni più idonee per:

- Valutare e trattare rischi associati ai processi
- Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate

Margherita Soc. Coop. Soc. promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.

e) Coinvolgimento del personale e degli stakeholder

Margherita Soc. Coop. Soc. è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario.

Promuove inoltre lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

f) Miglioramento continuo

Margherita Soc. Coop. Soc. si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio SGQ. La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna, e il riesame della Direzione sono gli strumenti che Margherita Soc. Coop. Soc. mette in atto per migliorarsi costantemente. Lo strumento scelto per la persecuzione della Politica per la Qualità, da parte di Margherita Soc. Coop. Soc., è un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

g) Rispetto delle norme sociali ed etiche coerenti con il sistema di responsabilità d'impresa adottato SA8000:2014

- Avvalersi soltanto di lavoratori maggiorenni. Eventuali inserimenti in azienda di giovani tra i 16 e i 18 anni sono previsti esclusivamente per state e tirocini previsti dalla normativa cogente italiana. Tale approccio è sollecitato e monitorato anche nei confronti dei fornitori.
- Non utilizzare o sostenere l'utilizzo di "lavoro forzato e obbligato";
- Garantire a tutti i dipendenti un ambiente di lavoro sicuro e salubre e stabilire efficaci provvedimenti per prevenire potenziali incidenti e lesioni alla salute dei lavoratori;
- Rispettare il diritto dei lavoratori di aderire, formare, partecipare o organizzare sindacati secondo la propria volontà;
- Non attuare o dare sostegno ad alcun tipo di discriminazione, inclusa l'esclusione o la preferenza basata su razza, sesso, età, religione, opinione politica, nazionalità o classe sociale;
- Non utilizzare o sostenere pratiche disciplinari al di fuori delle eventuali categorie sanzionatorie previste dal contratto di lavoro nazionale applicato in azienda.
- Rispettare le leggi e gli accordi nazionali e locali applicabili all'orario di lavoro, ai permessi e alle ferie;
- Retribuire i dipendenti rispettando i contratti collettivi nazionali di lavoro connessi al settore di attività aziendale ed eventuali integrazioni interne sottoscritte con le parti sociali.
- Avvalersi di una catena di fornitura rispettoso dei principi di cui ai punti precedenti, anche prevedendo eventuali controlli e monitoraggi degli stessi.
- Mantenere attivo un sistema di gestione che assicuri monitoraggio dei punti di cui sopra e applicando un sistema di analisi del rischio sociale coinvolgendo rappresentanti dei lavoratori e della direzione (Social Performance Team)
- Rendere chiara e condivisa la procedura di segnalazione reclami per non corretta applicazione dello Standard SA800:2014 da parte di lavoratori, fornitori o altri stakeholder.

d) Rispetto delle norme definite dal D.lgs 231/2001 e s.m.i. ed in particolare:

- Individuare le attività nel cui ambito possono essere commessi reati.
- Prevedere specifici protocolli diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni dell'ente in relazione ai reati da prevenire.
- Individuare modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee ad impedire la commissione dei reati.
- Prevedere obblighi di informazione nei confronti dell'organismo deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli.
- Introdurre un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello.
- Prevedere uno o più canali che consentano ai soggetti ai soggetti apicali o ai soggetti sottoposti alla direzione e al controllo di questi ultimi di presentare, a tutela dell'integrità dell'ente, segnalazioni circostanziate di condotte illecite, rilevanti ai sensi del presente decreto e fondate su elementi di fatto precisi e concordanti, o di violazioni del modello di organizzazione e gestione dell'ente, di cui siano venuti a conoscenza in ragione delle funzioni svolte; tali canali garantiscono la riservatezza dell'identità del segnalante nelle attività di gestione della segnalazione; almeno un canale alternativo di segnalazione idoneo a garantire, con modalità informatiche, la riservatezza dell'identità del segnalante; il divieto di atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti del segnalante per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione; nel sistema disciplinare adottato sanzioni nei confronti di chi viola le misure di tutela del segnalante, nonché di chi effettua con dolo o colpa grave segnalazioni che si rivelano infondate.
- Prevedere, in relazione alla natura e alla dimensione dell'organizzazione, nonché al tipo di attività svolta, misure idonee a garantire lo svolgimento dell'attività nel rispetto della legge e a scoprire ed eliminare tempestivamente situazioni di rischio.
- Prevedere verifiche periodiche, e l'eventuale modifica del modello stesso, quando sono scoperte significative violazioni delle prescrizioni ovvero quando intervengono mutamenti nell'organizzazione o nell'attività o ancora quando intervengano modifiche normative o nuove norme;
- Prevedere un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello.

e) Rispetto delle norme definite dalla UNI/PdR 125:2022 ed in particolare:

- Adottare strumenti per prevenire ogni forma di discriminazione di genere e per contrastare qualsiasi atto lesivo della dignità del personale, indipendentemente dal ruolo ricoperto e dal livello di responsabilità;
- Valorizzare le diversità in ogni processo aziendale: dalla ricerca e selezione delle risorse umane all'accesso alla formazione, dalla definizione delle politiche retributive alla valutazione delle performance e all'attribuzione dei sistemi premianti, dalla selezione dei fornitori all'erogazione dei servizi/ fornitura dei prodotti;
- Sostenere il welfare familiare dei propri dipendenti attraverso modalità di lavoro (smart working, part time, orari di lavoro flessibili) tali da favorire la conciliazione tra attività professionale e vita privata;
- Favorire azioni di informazione, sensibilizzazione, engagement del personale sui temi delle pari opportunità e dell'empowerment femminile, evitando stereotipi e promuovendo la visibilità del contributo femminile;
- Promuovere una comunicazione, anche attraverso attività di marketing e pubblicità, che dichiari in modo trasparente la volontà di conseguire la parità di genere e valorizzare la diversità e supportare l'empowerment femminile.
- Garantire che i generi siano equamente rappresentati tra i relatori del panel di tavole rotonde, eventi, convegni o altro evento anche di carattere scientifico.
- Promuovere e garantire la partecipazione equa e paritaria a percorsi di formazione e di valorizzazione, con la presenza di entrambi i sessi, inclusi corsi sulla leadership

g) Riferimenti e recapiti

I principali recapiti interni sono:

Sistema qualità, rappresentante SA8000 per la direzione, referente interno norma 231, referente per la direzione della norma UNI/PdR 125:2022	sistema.qualita@cooperativamargherita.org
Referente interno per la Sicurezza	sicurezza@cooperativamargherita.org
Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza	lara.fiorentin@cooperativamargherita.org
Rappresentante dei Lavoratori per la Norma SA8000	valentina.pizzeghello@cooperativamargherita.org

I riferimenti dell'organismo di certificazione per la norma ISO 9001:2015 sono i seguenti:

Bureauveritas Italia Spa (sede di Padova)



SQ21 – Politica della qualità

Ultima revisione
23/09/2024

Rev. 05

PAG. 8 di 8

Hope Center, Via Medoaco, 4, Padova 35135
Email: area.nord@it.bureauveritas.com; tel: +39 049 8979940

I riferimenti dell'organismo di certificazione per la norma SA8000:2014 sono i seguenti:

IQNet Ltd

Bollwerk 31, CH-3011 Bern, Switzerland
Email: SA8000@iqnet.ch; Tel: +41 31 310 24 40

I riferimenti di SAI/SAAS (ente) per la norma SA8000:2014

Social Accountability Accreditation Services

9 East 37th Street, 10th Floor
New York, NY 10016
United States of America
Email: saas@saasaccreditation.org
Tel. +1-(212)-391-2106

Social Accountability International

9 East 37th Street; 10th Floor
New York, NY 10016
United States of America
Email: info@sa-intl.org, SA8000@sa-intl.org
Tel: +1 (212) 684-1414

I riferimenti dell'Organismo di Vigilanza per la norma D.lgs. 231/2001 e s.i.

Studio SISOCIALE di Fabio Fornasini

Via G. Da Verrazzano, 9 37138 VERONA Italia
P. IVA 04616860237 C. F. FRNFBA60M27D969C
Email: info@sisociale.it; Tel. +39 3756742184;

Data approvazione, 4/10/2024

Firma della Direzione.

Francesca Pezzin

Coordinatrice Generale

Valeria Ferraro

Presidente e legale rappresentante

MARGHERITA
SOC. COOP. SOCIALE
Via Andretto, 7 - 36066 Sandrigo (VI)
Tel. 0444 750606
P.IVA/C.F. 01939680243