

Politica della Qualità

La Cooperativa Il Mosaico Servizi ETS, è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di speculazione privata, perseguendo l'interesse della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio – sanitari – educativi – e di inserimento lavorativo nel rispetto della Legge 381/91 art. 1 lettera a) e b).

La Cooperativa Sociale Il Mosaico Servizi si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio e un equilibrato rapporto con le istituzioni pubbliche. La cooperativa è consapevole che, per poter curare nel migliore modo gli interessi degli utenti, dei soci, dei lavoratori e di tutti gli stakeholders in generale, deve avere una strategia compatibile con gli obiettivi dell'organizzazione.

Per questo ha adottato un sistema di gestione di conduzione aziendale per la **Qualità** che pone in primo piano il proposito di interpretare correttamente le richieste e degli utenti, delle famiglie, dei committenti e dei lavoratori soci e non, e di onorare gli impegni contrattuali assunti.

Lo strumento è fondato sui requisiti della norma **UNI ENI ISO 9001:2015** che ha visto l'introduzione dell'emendamento **ISO 9001:2015/Amd 1:2024** in tema di *Climate Change*.

La Direzione si impegna a:

- comunicare la Politica per la Qualità e assicurarsi che venga compresa e applicata;
- determinare e affrontare i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei servizi e dei prodotti e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente;
- assicurare che la politica, gli obiettivi e gli impegni per la qualità vengano compresi, attuati e sostenuti a tutti i livelli dell'organizzazione della Società;
- incoraggiare il miglioramento continuo delle capacità individuali di ogni dipendente.

Gli obiettivi per la Qualità strategici per la Cooperativa Sociale Il Mosaico Servizi sono:

1. la soddisfazione degli utenti, delle famiglie e dei lavoratori;
2. il miglioramento costante del livello qualitativo dei servizi;
3. il confronto con i committenti e altre realtà del terzo settore del territorio;
4. la formazione e la motivazione del personale;
5. la verifica sistematica che il Sistema Qualità scelto sia attuato, sia efficace ed efficiente nel tempo.

Tali obiettivi sono tenuti sotto controllo; la Direzione si impegna al loro aggiornamento e alla loro integrazione attraverso incontri con i responsabili d'area, che rendono partecipi i propri collaboratori delle decisioni prese.

Politica per la responsabilità sociale e la parità di genere

Sviluppo societario, principi cooperativi e sostenibilità

La cooperativa persegue uno sviluppo che rispetti i principi cooperativi e che sia sostenibile nelle dimensioni di governo societario, sociale, ambientale.

Ciò implica la necessità di un equilibrio fra gli obiettivi di gestione e risultato economico - che richiedono di essere competitivi, essere innovativi, creare valore, attraverso l'efficienza dei processi di lavoro, la costante soddisfazione dei bisogni dei lavoratori, dei clienti e delle altre parti interessate e attraverso il continuo sviluppo dei servizi - e l'impegno sociale, il rispetto etico verso ogni interlocutore interno ed esterno, la valorizzazione e la tutela della diversità e delle pari opportunità sul luogo di lavoro, la salvaguardia dell'ambiente, l'attenzione per il territorio e la comunità.

Nella gestione dell'impresa, nella conduzione degli affari e più in generale nelle relazioni con tutti gli interlocutori sociali sono adottati comportamenti che rispettano i principi di legalità, integrità morale, trasparenza, onestà, concorrenza leale, equità, imparzialità e non discriminazione.

Nelle attività dell'azienda il profitto è un obiettivo perseguito a condizione di tenere conto delle persone, in primo luogo dei lavoratori, del territorio, della comunità, dell'ambiente, degli impatti sociali in genere; la cooperativa deve anche dimostrare la capacità di rendere conto delle proprie scelte, dei propri comportamenti e dei risultati generati. Tali fattori, insieme al rispetto verso ogni interlocutore, devono essere gli aspetti fondamentali su cui basare la creazione del valore.

Reputazione

Per la Cooperativa la buona reputazione è una risorsa immateriale essenziale, quindi riconosciamo l'importanza della percezione interna ed esterna relativa agli impegni di sostenibilità e ai loro risultati.

La Cooperativa è consapevole sia del fatto che le proprie attività possono avere influenza sulla collettività sia dell'importanza dell'accettazione sociale da parte delle comunità in cui opera. Sempre più, gli aspetti di responsabilità sociale stanno entrando a pieno titolo fra i punti di attenzione trasferiti come immagine della cooperativa nell'offerta al mercato.

Allo stesso modo essa riconosce l'importanza della reputazione nei confronti delle persone che lavorano per la cooperativa, verso le quali si impegna a dimostrare il rispetto dei principi di correttezza e di moralità che sono alla base del rapporto fiduciario instaurato con l'adesione alla cooperativa e con il rapporto di lavoro.

La cooperativa intende condurre le attività finalizzate al conseguimento dei propri scopi in funzione dell'apprezzamento sociale e nel rispetto delle comunità locali e nazionali e in generale di tutti gli interlocutori con cui interagisce.

Equità, imparzialità e non discriminazione

Nello svolgimento dell'attività l'azienda opera in modo equo, imparziale e non discriminante. Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con le parti interessate va evitata ogni forma di discriminazione e in particolare qualsiasi discriminazione basata su razza, nazionalità, genere, età, disabilità, orientamenti sessuali, opinioni politiche o sindacali, indirizzi filosofici o convinzioni religiose.

L'azienda favorisce l'inclusione e condanna ogni tipo di discriminazione fondata su ragioni sociali, culturali, etniche, fisiche, psicologiche, di genere o di altra natura, riconoscendo un valore aggiunto nelle diversità che caratterizzano i propri soci, dipendenti e collaboratori.

Selezione, gestione e sviluppo del personale

La valutazione delle candidature e la successiva decisione di sviluppo professionale e organizzativo sono effettuate in base alla corrispondenza dei profili dei candidati alle esigenze e ai requisiti della cooperativa, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

Le informazioni richieste ai candidati in sede di selezione sono strettamente collegate alla verifica del profilo professionale e psicoattitudinale del singolo, nonché alla verifica del rispetto dei requisiti di legge, sempre in conformità ai principi di non discriminazione e di tutela dei dati personali.

Il trattamento economico del personale si basa su politiche retributive note, eque e rispettose del CCNL applicabile in vigore.

La cooperativa non ammette comportamenti lesivi della personalità individuale, della dignità, dell'integrità fisica, culturale e morale delle persone con le quali si relaziona.

La cooperativa riconosce il principio della tutela del lavoratore e lo valorizza e salvaguarda nel rispetto della normativa vigente, del CCNL vigente, ripudiando l'impiego di lavoro irregolare, garantendo condizioni di lavoro rispettose della dignità umana, in ambienti di lavoro sicuri.

La cooperativa si impegna a tutelare l'integrità morale del personale e la crescita personale del singolo, assicurando le stesse opportunità a tutto il personale nel percorso di sviluppo professionale, comprendente la formazione, e di posizione organizzativa, garantendo un trattamento equo e meritocratico, senza alcuna forma di discriminazione.

La cooperativa si astiene altresì dal creare vantaggi o svantaggi arbitrari nei confronti di soci, dipendenti, collaboratori, fornitori, istituzioni e clienti.

Gli stessi principi vengono adottati dalla cooperativa nell'impegno a supportare i lavoratori relativamente agli aspetti di genitorialità e di conciliazione vita-lavoro, valutando le esigenze e attivando iniziative che equilibrino gli obiettivi etici e la sostenibilità aziendale.

Ambiente di lavoro e prevenzione delle molestie

La cooperativa garantisce un ambiente di lavoro in cui i rapporti interpersonali sono improntati a eguaglianza, correttezza e rispetto reciproco.

Nell'ambiente di lavoro non sono ammesse molestie di nessun tipo, né comportamenti che violino il principio di parità di trattamento fra uomini e donne e verso altri tipi di diversità, o che violino la dignità e l'autodeterminazione della persona. Per questo motivo non sono tollerati atti di violenza fisica o psicologica, mobbing, molestie sessuali, qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze. Le discriminazioni, le molestie e le violenze sono quelle esercitate da uno o più superiori, da soci o da uno o più lavoratori o lavoratrici, anche con lo scopo o l'effetto di violare la dignità della persona, di nuocere alla salute e/o di creare un ambiente di lavoro ostile.

Nel riconoscere il principio che la dignità degli individui non possa essere violata da simili atti o comportamenti e che vadano denunciate le discriminazioni, le molestie o le violenze subite sul luogo di

lavoro, la cooperativa si impegna ad adottare opportune misure nei confronti degli autori dei comportamenti denunciati o accertati.

Sono considerati atteggiamenti riconducibili a pratiche di mobbing:

- creare un ambiente di lavoro intimidatorio, ostile, di isolamento o comunque discriminatorio nei confronti di singoli o gruppi di lavoratori
- porre in essere ingiustificate interferenze con le prestazioni lavorative altrui
- ostacolare prospettive di lavoro individuali altrui per meri motivi di competitività personale.

È altresì vietata qualsiasi forma di violenza o molestia sessuale riferita alle diversità personali e culturali. Sono considerati tali i comportamenti volti a:

- subordinare decisioni di rilevanza per la vita lavorativa della persona all'accettazione di favori sessuali o indurre comunque i propri collaboratori a favori sessuali
- proporre relazioni interpersonali private, nonostante un espresso o ragionevolmente evidente non gradimento
- alludere a disabilità e menomazioni fisiche o psichiche o a forme di diversità culturale, religiosa o di orientamento sessuale.

Tutte le persone che lavorano in nome e per conto della cooperativa devono ispirarsi e obbligarsi ai principi espressi, favorendo in particolare un ambiente di lavoro privo di pregiudizi in cui sia rispettata, oltre che la professionalità, la personalità, la dignità, la salute e sicurezza di ciascun lavoratore e siano favorite le relazioni interpersonali basate su criteri di eguaglianza, civiltà e di reciproca correttezza.

Coinvolgimento del personale e comunicazione

Nell'ambito del rapporto di lavoro, l'azienda assicura il coinvolgimento del personale, attraverso modalità di comunicazione diretta o basata su canali digitali o ancora per mezzo di informative interne e indagini mirate, prevedendo anche momenti di partecipazione a discussioni riguardanti le condizioni di lavoro, le opinioni e le esigenze dei lavoratori e decisioni funzionali alla realizzazione di obiettivi aziendali.

L'azienda attribuisce grande importanza alla formazione e all'informazione del personale sui principi qui esposti, investendo di conseguenza adeguate risorse allo scopo.

I principi di pari opportunità e non discriminazione espressi dalla presente politica devono essere applicati anche alle attività di comunicazione aziendale verso l'esterno e alla partecipazione a iniziative esterne, quali convegni, eventi, ecc.

Tutela del reciproco rispetto e vantaggio delle parti coinvolte

L'approccio aziendale alla relazione con tutti gli interlocutori sociali è improntato a un ideale di cooperazione orientato alla tutela del reciproco rispetto e vantaggio delle parti coinvolte. L'azienda, per tale motivo, richiede a tutte le parti interessate con le quali si rapporta di agire secondo principi e regole ispirate a un analogo ideale di condotta etica.

Segnalazione di violazioni

La cooperativa incoraggia tutte le persone che operano per essa a segnalare qualsiasi illecito o violazione delle politiche qui esposte a cui assistano o di cui vengano a conoscenza.

In particolare è favorita la segnalazione di violazioni da parte delle persone che ritengano di essere oggetto di molestie o di essere state discriminate per motivi legati all'età, al sesso, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose, ecc.

A tale scopo l'azienda ha istituito un sistema di segnalazione che, attraverso un'apposita procedura, assicuri l'efficacia del processo di segnalazione e la tutela delle persone segnalanti.

Tali decisioni sono volte, da un lato, a favorire una cultura della buona comunicazione e della responsabilità sociale all'interno dell'organizzazione; dall'altro, a fare in modo che i segnalanti, facendo emergere atti, omissioni o condotte non conformi, contribuiscano significativamente al miglioramento dell'organizzazione stessa.

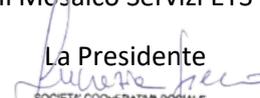
L'azienda assicura alle persone che effettuano segnalazioni di violazioni la protezione da atti ritorsivi o discriminatori, diretti o indiretti, di qualsiasi genere derivanti dall'aver effettuato la segnalazione. Sono previste, nei termini di legge e della normativa disciplinare interna, sanzioni nei confronti di chi viola le misure a tutela del segnalante.

Lodi, 20/03/2025

Soc. Coop. Soc.

Il Mosaico Servizi ETS

La Presidente



SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE
IL MOSAICO SERVIZI
Via Agostino da Lodi, 8
29800 LODI
P.IVA: 11066870167