

POLITICA DELLA QUALITÀ

La Cooperativa C.R.I.S.I. persegue la politica di un'attenta lettura dei bisogni del territorio per tradurli in azioni di cambiamento.

Gli obiettivi generali sono i seguenti:

1. Integrazione con il territorio: Il territorio rappresenta il terreno da cui nascono le conflittualità. Occorre pertanto attivare delle politiche per la promozione dell'integrazione con il territorio e in particolare con gli organismi pubblici e del terzo settore coinvolti direttamente nella gestione dei conflitti, quali ad esempio promozioni di incontri, seminari, tavoli di confronto e progettazione, attività di sensibilizzazione alla mediazione e attività di raccordo con enti, associazioni, ecc....).
2. Centralità dell'Utente - fruitore: la Cooperativa realizza sistematiche rilevazioni circa le necessità ed i bisogni del territorio in cui opera con particolare riferimento alla programmazione dei Piani di zona, con l'obiettivo di definire aree di intervento ad essi coerenti, cioè segmentando opportunamente la domanda e predisponendo opportunamente la propria offerta. Inoltre, nei confronti di quegli interlocutori che hanno una rilevanza diretta o indiretta ai fini dei suoi obiettivi istituzionali, e per ognuno di essi, predispone le procedure di monitoraggio adeguate, assumendo un ruolo di mediazione nei casi in cui questi manifestino culture, sensibilità, obiettivi ad intendimenti contrastanti. Tale ruolo è sempre improntato a lealtà, chiarezza e legalità. L'utente, con i suoi bisogni, le sue difficoltà e la sua volontà, è al centro del processo, rappresenta il punto di riferimento per la mediazione. La cooperativa attua delle strategie di valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, questionari di valutazione.
3. Promozione della cultura della qualità: La politica della qualità ha a che fare con gli obiettivi che la cooperativa si pone in materia di qualità e comprende tutti i processi previsti. L'impegno della Qualità non si riduce ad una operazione commerciale, ma per noi è una sfida strategica per rendere visibile, misurabile, riconoscibile, apprezzabile il valore sociale che la cooperativa produce ai fini della realizzazione del principio fondamentale del miglioramento continuo.
4. Sviluppo dell'assetto societario: La cooperativa, anche attraverso un Sistema di Monitoraggio e valutazione delle Performances, pianifica e monitora le azioni tese a realizzare la propria missione ampliando la base sociale, ad articolarla nelle sue varie componenti, aumentando consapevolezza e senso di appartenenza attraverso azioni formative ed informative con attenzione agli aspetti comunicazionali.
5. Gestione delle professionalità e qualificazione professionale: La cooperativa pone la massima attenzione alla cura delle risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale si concretizza, si sviluppa e si migliora la sua attività operativa attraverso:
 - Reclutamento di nuovi Operatori attraverso un processo di governo e consapevole di selezione;
 - Attività di formazione e supervisione formalizzate, rivolte ai soci e agli operatori al fine di consentire una crescita sia per quanto riguarda i contenuti tecnico operativi, sia in termini culturali e valoriali;

- La soddisfazione degli Operatori, attraverso colloqui costanti finalizzati alla comprensione delle positività presenti nel sistema e delle eventuali negatività incontrate.
6. Formalizzazione dei processi. La cooperativa garantisce la conservazione ed archiviazione delle informazioni documentate relative ad ogni singolo processo, nel rispetto dei requisiti definiti e della normativa applicabile.

La politica viene riesaminata ogni tre anni e viene diffusa all'interno dell'organizzazione stessa attraverso opportune comunicazioni e incontri specifici.