

DICHIARAZIONE DELLA POLITICA PER LA QUALITÀ

Il CSV Napoli consapevole dell'importanza di migliorare la qualità dei servizi che eroga in relazione ai diversi bisogni dell'utenza e conformi alle procedure specifiche, ha ritenuto opportuno istituire un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo con le prescrizioni contenute nella norma UNI EN ISO 9001:2015. I principi di tale norma costituiscono la base della politica stabilita dalla Direzione che attraverso l'approccio per processi e basandosi sul principio del risk-based thinking, garantisce maggiori opportunità di controllo per il raggiungimento dei risultati pianificati. Con il Sistema di Gestione della Qualità le misure messe in atto riducono i rischi gestionali e inducono alla riflessione sulle opportunità. L'obiettivo è quello di attivare un processo di riflessione interna e di evoluzione delle strategie per un miglioramento continuo a tutti i livelli e per accogliere in maniera proattiva le sfide e per prevenire o ridurre i rischi indesiderati. Il miglioramento delle performances garantisce vantaggi significativi per l'utenza con la ricaduta positiva sulla organizzazione del lavoro resa più snella dall'attuazione di procedure univoche per la gestione dei servizi.

CSV Napoli nell'organizzazione, gestione ed erogazione di servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo finalizzati a promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore si ispira ai principi di trasparenza, economicità, qualità, adeguatezza e solidarietà.

Principio di qualità Il CSV Napoli eroga i propri servizi in modo da assicurare la migliore qualità possibile, tenendo conto delle risorse a disposizione. Il processo di analisi dei bisogni utile alla programmazione tiene conto dell'evoluzione del sistema del volontariato, in particolare, il "percorso di ascolto" viene sviluppato per coinvolgere le ODV ed i volontari degli altri ETS in maniera sistemica sia per la fase di rilevazione dei bisogni, sia per rilevare le criticità in modo da migliorare la qualità dei servizi erogati.

Principio di economicità Il CSV Napoli organizza e gestisce la propria attività e i propri servizi ottimizzando le risorse finanziarie in relazione al principio di qualità e sostenibilità. L'affidamento e l'esecuzione di opere, lavori e servizi e forniture devono garantire la qualità delle prestazioni e svolgersi nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, tempestività e correttezza; l'affidamento deve altresì rispettare i principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione degli offerenti. L'affidamento, oltre a seguire il criterio qualità /prezzo, assicura il minor impatto ambientale (materiale riciclato / riciclabile / distanze ridotte) e può preferire fornitori del Terzo settore.

Principio di territorialità e prossimità Il CSV Napoli è articolato in modo capillare sul territorio attraverso la sede centrale e gli sportelli territoriali anche in collaborazione con enti, e adotta sistemi atti a ridurre le distanze con l'utenza, anche grazie all'uso di tecnologie dell'informazione. I servizi sono erogati e le attività sono svolte prevalentemente in favore dei volontari degli enti presenti e dei cittadini che vivono nel territorio di competenza. Gli sportelli territoriali sono la modalità con cui

il CSV Napoli ha scelto di render più incisiva l'erogazione dei servizi perché permettono di avvicinare l'offerta di servizi del CSV Napoli ai volontari.

Principio di universalità Il CSV Napoli offre pari opportunità di accesso, agendo per raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari, compatibilmente alle risorse disponibili e ai principi di erogazione dei servizi.

Principio di integrazione Il CSV Napoli coopera con vari enti, istituzioni ed attori del territorio di riferimento, con gli altri CSV di Italia e con i CSV della Campania ed è socio di CSVnet allo scopo di perseguire virtuose sinergie ed al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi.

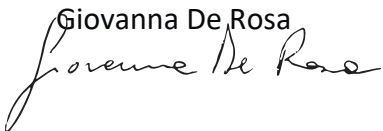
Principio di pubblicità e trasparenza Il CSV Napoli rende nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari attraverso la carta dei servizi, il sito web www.csvnapoli.it, materiale informativo dedicato, la newsletter, momenti di presentazione all'utenza, il bilancio sociale pubblicato sul sito.

CSV Napoli si impegna:

- ad accrescere la soddisfazione dei Clienti (ETS, Volontari, Stakeholder), tramite l'applicazione efficace del Sistema di Gestione per la Qualità, con il miglioramento continuo dei servizi erogati;
- ad attuare ogni sforzo necessario in termini organizzativi, operativi e tecnologici per migliorare la cura delle risorse umane, vero e proprio capitale sociale grazie al quale si concretizza e si sviluppa l'attività operativa assicurando formazione continua e aggiornamento mirato;
- ad ottimizzare i processi aziendali delle aree operative al fine di raggiungere il massimo livello di efficacia ed efficienza, che rappresenta l'obiettivo fondante per il quale si è dato origine al Sistema di Gestione per la Qualità;
- a migliorare le attività di pianificazione, controllo, condivisione dei processi, monitoraggio e valutazione dei servizi erogati;
- a mantenere attivo un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla UNI EN ISO 9001:2015;
- a facilitare la diffusione delle informazioni relative al Sistema di Gestione per la Qualità per renderlo pienamente condiviso.

Napoli, 18 gennaio 2021

La Direzione

Giovanna De Rosa




www.imq.it

CERTIFICATO N. **1557.2020**
CERTIFICATE N.

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' DI
WE HEREBY CERTIFY THAT THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OPERATED BY

CSV NAPOLI ETS

CENTRO DIREZIONALE IS. E1 - 80143 NAPOLI (NA)

UNITA' OPERATIVE / OPERATIVE UNITS

CENTRO DIREZIONALE IS. E1 - 80143 NAPOLI (NA)

E' CONFORME ALLA NORMA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD

ISO 9001:2015

PER LE SEGUENTI ATTIVITA' / FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES

Progettazione ed erogazione dei servizi di promozione, formazione, consulenza,
informazione e documentazione, supporto tecnico-logistico alle associazioni di volontariato
e ai volontari che operano negli enti del terzo settore

*Design and provision of promotion, training, consulting, information
and documentation, and technical-logistics planning and supply service
for operating in third sector voluntary associations and volunteers*

Ulteriori informazioni riguardanti l'applicabilità dei requisiti ISO 9001:2015 possono essere ottenute consultando l'organizzazione
Further clarifications regarding the applicability of ISO 9001:2015 requirements may be obtained by consulting the organization

IL PRESENTE CERTIFICATO E' SOGGETTO AL RISPETTO DEL
REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE

THE USE AND THE VALIDITY OF THE CERTIFICATE SHALL SATISFY THE
REQUIREMENTS OF THE RULES FOR CERTIFICATION OF MANAGEMENT SYSTEMS

DATE:	PRIMA CERTIFICAZIONE FIRST CERTIFICATION	EMISSIONE CORRENTE CURRENT ISSUE	SCADENZA EXPIRY
	2020-02-11	2022-12-19	2026-02-10

IMQ S.p.A. - VIA QUINTILIANO, 43 - 20138 MILANO ITALY
Management Systems Division - Flavio Ornago

La data di prima certificazione è riferita al rilascio da parte di altro Organismo
First certification date is related to issue date of another Certification Body



IQNet, the association of the world's first class
certification bodies, is the largest provider of management
System Certification in the world.
IQNet is composed of more than 30 bodies and counts
over 150 subsidiaries all over the globe.



SGQ N° 005 A

Membro degli Accordi di Mutoo
Riconoscimento EA, IAF e ILAC
Signatory of EA, IAF and ILAC
Mutual Recognition Agreements

IAF: 35, 37, 39

La validità del certificato è subordinata a sorveglianza annuale e riesame completo
del Sistema di Gestione con periodicità triennale
The validity of the certificate is submitted to annual audit and a reassessment
of the entire Management System within three years



Organismo di Certificazione Federato CISQ
www.imq.it



www.cisq.com

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di
Certificazione dei sistemi di gestione aziendale.
CISQ is the Italian Federation of management
system Certification Bodies.

Certificate

CISQ/IMQ has issued an IQNET recognized certificate that the organization:

CSV NAPOLI ETS

CENTRO DIREZIONALE IS. E1 - 80143 NAPOLI (NA) Italy

has implemented and maintains a
Quality Management System

for the following scope:

**Design and provision of promotion, training, consulting, information
and documentation, and technical-logistics planning and supply service
for operating in third sector voluntary associations and volunteers**

which fulfils the requirements of the following standard:

ISO 9001:2015

Issued on: **2022/12/19**
Expires on: **2026/02/10**

Registration Number: **IT - 131234**



Alex Stoichitoiu
President of IQNET



Mario Romersi
President of CISQ



This attestation is directly linked to the IQNET Member's original certificate and shall not be used as a stand-alone document.

IQNET Members*:

AENOR Spain **AFNOR Certification** France **APCER** Portugal **CCC** Cyprus **CISQ** Italy **CQC** China **CQM** China **CQS** Czech Republic
Cro Cert Croatia **DQS Holding GmbH** Germany **EAGLE Certification Group** USA **FCAV** Brazil **FONDONORMA** Venezuela **ICONTEC**
Colombia **ICS** Bosnia and Herzegovina **Inspecta Sertifointi Oy** Finland **INTECO** Costa Rica **IRAM** Argentina **JQA** Japan **KFQ** Korea
LSQA Uruguay **MIRTEC** Greece **MSZT** Hungary **Nemko AS** Norway **NSAI** Ireland **NYCE-SIGE** México **PCBC** Poland **Quality Austria**
Austria **SII** Israel **SIQ** Slovenia **SIRIM QAS International** Malaysia **SQS** Switzerland **SRAC** Romania **TSE** Turkey **YUQS** Serbia

* The list of IQNET Members is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com