

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
