

CivicoZero onlus elabora e definisce la politica della qualità che indirizza l'organizzazione dal punto di vista strategico a medio-lungo termine. Essa è riesaminata ogni tre anni ad ogni rinnovo delle cariche, ed il nuovo CdA può decidere se continuare con la stessa politica o rivederla. La politica per la qualità è comunicata e diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione attraverso canali diversificati.

La Direzione di **CIVICOZERO ONLUS** si impegna quindi a definire una Politica della Qualità, che può così essere sinteticamente indicata:

Fornire ai clienti/utenti servizi personalizzati, accurati e affidabili, ottenuti grazie all'utilizzo di conoscenze professionali specifiche, maturate nell'esperienza decennale di un lavoro costante di una equipe multidisciplinare, con lo scopo finale di creare processi di cambiamento affinché ogni minore solo/a possa ricevere protezione e vedere garantiti i propri diritti.

Garantire ai propri clienti/utenti Servizi psico-socio-educativi, in particolare servizi di:

- **accoglienza (erogazione generi alimentari e servizi primari);**
- **ascolto e mediazione socio-culturale;**
- **empowerment (orientamento e formazione);**
- **supporto legale e psicologico**

La Direzione si impegna affinché tale Politica sia diffusa, compresa ed attuata a tutti i livelli dell'Organizzazione.

Con periodicità almeno triennale, la Politica della Qualità deve essere aggiornata e riesaminata, per valutare la sua adeguatezza rispetto all'analisi del contesto e delle parti interessate, nonché ai traguardi raggiunti.

La Direzione è a conoscenza del fatto che, per raggiungere gli scopi prefissati nella Politica della Qualità, è necessario analizzare il contesto nel quale opera, le esigenze degli stakeholders e i possibili rischi connessi con la propria attività e operare soddisfacendo precisi **obiettivi della qualità** che, nel dettaglio, possono essere così indicati:

- ❖ *Cooperativa in cui contano le persone.* Il confronto, la condivisione con gli organi preposti e con l'Assemblea dei soci è un elemento indispensabile, nel rispetto della democrazia, partecipazione e trasparenza. Per il raggiungimento degli obiettivi operativi, la collaborazione ed il costante lavoro di equipe, il rispetto del lavoro degli operatori, della contrattazione nazionale, retribuzioni giuste ed eque, sono valori irrinunciabili.
- ❖ *Cooperativa in rete.* La "rete" come modalità di lavoro, in quanto di fronte al tema dell'immigrazione e dell'intercultura, abbiamo bisogno di risposte integrate e condivise che sappiano andare oltre l'azione del singolo progetto, valorizzando le opportunità del territorio, interfacciandosi con le istituzioni, rispondendo ai reali bisogni degli uomini e delle donne, offrendo opportunità e soluzioni sostenibili e durature.
- ❖ *Centralità dell'utente.* La cooperativa considera ciascun utente in condizioni di fragilità un soggetto portatore di diritti, e nell'avvio dei servizi, pone sempre l'attenzione ai bisogni reali degli individui, con particolare attenzione agli aspetti culturali ed educativi che favoriscono il miglioramento della qualità della vita di tutti gli uomini e le donne.
- ❖ *Azioni innovative.* CIVICOZERO ONLUS ritiene fondamentale attivare processi di ricerca, sperimentazione e innovazione nell'ambito di tutti i servizi in modo che ci sia una costante capacità di lettura del bisogno e di rimodulazione dei servizi in un'ottica di qualità.

In tale prospettiva, **CIVICZERO ONLUS** intende consolidare e migliorare la qualità dei servizi offerti e, nell'ambito del Sistema di Gestione Qualità, persegue le seguenti politiche ed obiettivi generali:

- ❖ Promuovere la cultura della qualità. La certificazione di qualità rappresenta la volontà di attivare una politica di assicurazione della qualità orientata a migliorare progressivamente il livello del servizio, mettendo in atto processi e strumenti di autovalutazione, che coinvolgono nella gestione i collaboratori, i dipendenti, i soci ed i clienti.
- ❖ Perseguire la soddisfazione dei bisogni del Cliente/Utente considerando le esigenze delle parti interessate (utenti, collaboratori, stakeholder), attraverso un'attenta e puntuale analisi del loro grado di soddisfazione e promuovendo la comunicazione interna ed esterna.
- ❖ Migliorare l'indice di soddisfazione del Cliente/Committente rispettando le linee guida e le indicazioni espresse ed impegnandosi a renderli costantemente partecipi delle problematiche, degli sviluppi e dei risultati conseguiti con la propria attività.
- ❖ Promuovere e attivare sul territorio processi di inclusione sociali volti a creare spazi di incontro e di interazione tra cittadini stranieri e non, favorendo la partecipazione, il protagonismo e un migliore accesso ai servizi.
- ❖ Favorire l'integrazione dell'utente attraverso il coinvolgimento e la sensibilizzazione dei diversi attori.
- ❖ Migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema di gestione qualità.
- ❖ Promuovere la formazione e l'addestramento interno dei soci e dei collaboratori al fine di creare un servizio dotato di strumenti innovativi e di personale competente e aggiornato; informare circa gli obiettivi prefissati e le strategie individuate per il loro raggiungimento al fine di rendere il personale partecipe dell'attività, consapevole del ruolo e dell'importanza del proprio lavoro nell'ambito dell'organizzazione.
- ❖ Ricercare costantemente sinergie e collaborazioni, in modo da raggiungere gli obiettivi prefissati e improntare la gestione a criteri di economicità ed efficienza.