

POLITICA DELLA QUALITÀ

CSV Basilicata è l'Associazione di Associazioni che gestisce dal 2002 il Centro di Servizio al Volontariato (CSV) della Basilicata. Ad aprile 2021 CSV Basilicata, in virtù delle nuove disposizioni previste dal Codice del terzo settore (Cts – d.lgs. 117/2017), ottiene l'iscrizione nell'Elenco nazionale dei Centri servizi per il volontariato, istituito dalla Fondazione Onc, quale Centro servizi per il volontariato dell'ambito territoriale afferente alla regione Basilicata.

I Centri di Servizio al Volontariato (CSV) sono strutture operative territoriali introdotte dall'art. 15 della Legge Quadro sul Volontariato del 1991, le cui finalità e funzioni consistono nel "promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari negli enti del Terzo Settore" attraverso "lo svolgimento di attività di supporto tecnico formativo e informativo". Attualmente i Centri di servizio al volontariato sono disciplinati e regolamentati dal Codice del Terzo Settore, che ha abrogato la legge 266/91, e che ha disegnato una nuova funzione dei Centri maggiormente rispondente alle mutate realtà della società contemporanea.

Nato dall'unificazione dei due CSV preesistenti *Polis* e *Cesvit*, istituiti nel 1997, e dalla volontà dell'associazione di associazioni *Volontariato Materano* di aderire ad un Centro di Servizio di livello regionale, CSV Basilicata si è distinto nel panorama nazionale per la ricerca e l'implementazione di strategie sistemiche ed emergenti che hanno permesso, a volte, di anticipare scenari ancora non definiti e puntuali come, ad esempio, la scelta nel 2002 di procedere all'unificazione dei due CSV in un unico ente la cui struttura operativa potesse permettere l'allocazione ottimale delle risorse oltre che la valorizzazione di sinergie esecutive.

E ancora la scelta di acquisire la personalità giuridica, nel **2006**, e, quindi, dotare l'ente gestore di quella perfetta autonomia patrimoniale, rendendolo insensibile all'azione del creditore per obbligazioni assunte da altri.

La definizione della strategia complessiva del CSV Basilicata negli anni ha risposto sempre all'esigenza di assicurare un corretto equilibrio tra le regole che normano il sistema dei CSV, vincolandone a volte le scelte organizzative, e la coerenza con la propria mission e con il perseguimento degli obiettivi di breve/medio termine contenuti nei piani biennali e nei programmi operativi annuali.

In quest'esigenza, e considerando l'evoluzione del contesto in cui si muove il CSV, si colloca anche la volontà di adottare un Sistema di Gestione della Qualità che, imponendo regole conformi a norme a validità internazionale, orientano l'organizzazione al raggiungimento dei risultati, in linea con i principi, tra gli altri, di qualità e di economicità, previsti dal citato "Codice del Terzo Settore", all'art. 63, comma 3, lettera a) e b) : *"i servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi"; "i servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità"*.

Il Codice apre, peraltro, ad una nuova fase costitutiva dei CSV, che implica la necessità di un nuovo accreditamento. A differenza della normativa precedente, le disposizioni del Codice introducono precise condizioni e puntuali richieste che per CSV Basilicata non rappresentano un vero e proprio "anno zero", essendo da sempre la strategia complessiva di CSV Basilicata orientata all'etica della responsabilità.

Tanto premesso, nel rispetto di quanto previsto nella norma ISO 9001, il Sistema di gestione per la Qualità del CSV Basilicata, si pone i seguenti obiettivi:

- dimostrare la propria capacità di fornire sempre servizi conformi ai requisiti dichiarati agli Utenti;

- conseguire e migliorare la soddisfazione degli Utenti anche in presenza dell'ampliamento della platea dei destinatari dei servizi, prevista dal *Codice*;
- attivare strumenti di miglioramento continuo delle prestazioni e prevenzione delle non conformità;
- sollecitare la capacità d'innovazione tra gli addetti ai servizi;
- soddisfare i requisiti della norma ISO 9001:2015.

Per raggiungere, i suddetti obiettivi, il Consiglio Direttivo ha stabilito i seguenti obiettivi per la qualità:

- la massima soddisfazione degli Utenti in quanto destinatari dei servizi forniti;
- la soddisfazione del personale del CSV Basilicata, anche attraverso una più organica articolazione delle procedure di lavoro;
- l'adeguamento del Sistema di Gestione per la Qualità alle prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2015 al fine di:
 - assicurare il soddisfacimento alle prescrizioni della norma,
 - consentire un confronto terzo indipendente sulla propria gestione,
 - consentire il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- la realizzazione di un sistema strutturato di procedure per definire e riesaminare periodicamente gli obiettivi specifici per la qualità ed il soddisfacimento di quelli inerenti all'esercizio precedente al fine di accertare la continua idoneità del Sistema di Gestione per la Qualità;
- la diffusione dell'informazione all'interno del CSV Basilicata, al fine non soltanto di assicurare il continuo aggiornamento professionale sulle procedure aziendali ma anche per agevolare la comprensione della rilevanza di operare in un Sistema di Gestione per la Qualità.

Al fine di perseguire i suddetti obiettivi il Consiglio Direttivo, nella persona del Rappresentante legale, delega alla Responsabile Gestione Qualità la responsabilità e l'autorità di assicurare che i processi necessari per il Sistema Gestione Qualità siano disposti, attuati e tenuti aggiornati, e di promuovere la consapevolezza dei requisiti dell'utente nell'ambito di tutta l'Organizzazione. Il Rappresentante legale delega, inoltre, alla RGQ anche il compito e la responsabilità di: redigere le procedure gestionali; relazionare al Direttore sull'andamento della Qualità e su ogni esigenza di miglioramento; verificare che i processi necessari per il Sistema Gestione Qualità siano attuati e tenuti aggiornati, verificare la corretta attuazione di tutti i rimanenti strumenti del sistema di autocontrollo (incluse le proposte per il miglioramento) ed assicurare che la Politica della Qualità sia compresa da tutto il personale.

Al fine di attuare e tenere aggiornato il Sistema di Gestione per la Qualità e migliorare in modo continuo la sua efficacia, il Direttore, nell'ambito delle deleghe ricevute dal Consiglio Direttivo, si impegna a mettere a disposizione le risorse necessarie e a farsi portavoce delle esigenze interne presso il Consiglio Direttivo medesimo.

Infine, il Rappresentante legale attraverso il Direttore richiede a tutto il personale del CSV Basilicata di prendere atto della presente *Politica della qualità* e di avere familiarità con la documentazione per la qualità e le procedure nel proprio lavoro.

Data: 21/12/2021

Il Rappresentante legale del CSV:

Antonio Bragino