

	DOCUMENTO POLITICA PER LA QUALITÀ DELLA COOPERATIVA	Rev.5 06/02/2025
		Pag. 1 di 4

PREMESSA

Campo di applicazione del Sistema di Gestione

La Cooperativa eroga servizi in diverse aree di intervento, tra cui:

- Servizi di Educativa Scolastica
- Servizi Integrativi Scolastici
- Servizi Specialistici
- Centri Estivi

In relazione ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, si ritengono non applicabili i seguenti punti:

- **7.1.5.2 "Riferibilità delle misurazioni"**, in quanto le prestazioni erogate non prevedono l'utilizzo di apparecchiature di misura;
- **8.5.5 "Attività post-consegna"**, poiché i servizi offerti si sviluppano nell'ambito di progetti educativi personalizzati, caratterizzati da monitoraggio continuo in itinere e non da attività successive alla "consegna" del servizio.

Per motivazioni di carattere strategico, nella fase iniziale di implementazione del Sistema di Gestione, il Consiglio di Amministrazione ha deliberato di limitare il conseguimento della certificazione alle aree che rappresentano il core business della Cooperativa, in termini di volume di attività, numero di operatori coinvolti e rilevanza per i committenti.

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità risulta pertanto il seguente:

Progettazione ed erogazione di servizi di educativa scolastica e specialistica.


Inoltre, la Cooperativa, in coerenza con quanto previsto dall'Amendment 1 della norma ISO 9001 relativo al cambiamento climatico, riconosce la sostenibilità ambientale come elemento rilevante del proprio contesto organizzativo e integra tali tematiche nei propri processi e attività.

Tale impegno si concretizza attraverso l'adozione di soluzioni orientate alla riduzione dell'impatto ambientale, tra cui l'installazione di impianti fotovoltaici presso la sede amministrativa e la predisposizione di punti di ricarica per veicoli elettrici, promuovendo così modelli di consumo energetico responsabile e mobilità sostenibile.

La Cooperativa orienta inoltre le proprie scelte verso fornitori che condividono principi di sostenibilità ambientale e promuove attivamente la sensibilizzazione di committenti e partner rispetto all'adozione di pratiche ecologicamente responsabili.

Particolare rilievo è attribuito anche alla dimensione educativa: gli operatori sviluppano interventi rivolti ai minori finalizzati ad accrescere la consapevolezza sui temi ambientali e sul cambiamento climatico, attraverso attività laboratoriali e percorsi educativi dedicati.

Attraverso questo approccio integrato, la Cooperativa contribuisce non solo alla tutela dell'ambiente, ma anche alla diffusione di una cultura della sostenibilità, promuovendo comportamenti responsabili e formando cittadini consapevoli delle sfide ambientali future.

	DOCUMENTO POLITICA PER LA QUALITÀ DELLA COOPERATIVA	Rev.5 06/02/2025
		Pag. 2 di 4

La Cooperativa persegue le seguenti politiche ed obiettivi generali:

- **Integrazione con il territorio:** la Cooperativa, attraverso il suo operato partecipa e/o promuove attivamente momenti di sensibilizzazione e confronto con Enti Pubblici e le realtà del privato sociale al fine di facilitare scambi di competenze ed informazioni, per integrare meglio la propria offerta con quella altrui, per sollecitare la messa a disposizione di risorse ed esperienze diverse.
- **Centralità dell'Utente:** la centralità della persona, per la quale e con la quale la Cooperativa Cittattiva opera, costituisce un'esigenza morale ed ideale prima che una strategia di lavoro. La Cooperativa realizza progetti ed interventi mirati e periodicamente monitora la soddisfazione dell'Utente e del Committente in merito al servizio erogato.
- **Promozione della cultura del miglioramento:** la Cooperativa, intende potenziare il sistema interno di monitoraggio e valutazione nell'ottica della responsabilizzazione delle risorse interne, della diffusione della consapevolezza e della cultura della prevenzione.

I principi fondamentali per l'erogazione dei servizi sono:

1. **Uguaglianza.** Non può essere compiuta alcuna distinzione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psicofisiche o socio-economiche. E' garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti delle diverse aree d'intervento.
2. **Imparzialità.** Il comportamento della cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criterio di obiettività, giustizia e imparzialità.
3. **Continuità.** L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni la cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le modalità per ridurre al minimo il disagio provocato.
4. **Riservatezza.** Il trattamento dei dati riguardanti l'utente è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dalla normativa vigente.
5. **Diritto di scelta.** La cooperativa garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio,
6. **Partecipazione e informazione.** La cooperativa garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi secondo quanto previsto dalla direttiva regionale in materia di informazioni agli utenti. Gli strumenti utilizzati per assicurare tale accesso sono: sportello informativo aperto al pubblico presso la sede amministrativa, accesso telefonico, sito internet, pubblicazioni specifiche sito internet, supporti multimediali e carta dei servizi.
7. **Efficienza ed efficacia.** La cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire

	DOCUMENTO POLITICA PER LA QUALITÀ DELLA COOPERATIVA	Rev.5 06/02/2025
		Pag. 3 di 4

sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche logistiche e di rete a disposizione.

La Direzione si impegna a :

- definire strategie e obiettivi coerenti con il contesto, la mission e i valori della Cooperativa;
- comprensione e soddisfare i bisogni e le aspettative attuali e prospettiche dei committenti, degli utenti e delle altre parti interessate rilevanti, nonché degli altri requisiti significativi per i servizi erogati;
- adottare strumenti di monitoraggio e valutazione funzionali al perseguimento di strategie di miglioramento continuo.


A livello operativo questi impegni si traducono nelle seguenti azioni:

- a) analizzare il contesto di riferimento per rilevare il proprio posizionamento in relazione agli stakeholder e ai concorrenti, e il conseguente profilo di rischio;
- b) sviluppare l'assetto societario potenziando e sviluppando consapevolezza e senso di appartenenza;
- c) pianificare le attività necessarie a perseguire gli obiettivi di mantenimento e/o miglioramento delle prestazioni conseguenti ai processi primari e di supporto;
- d) gestire le professionalità e qualificazione delle risorse umane, promuovendo
 - il reclutamento di nuovi Operatori non necessariamente finalizzato all'assunzione ma all'individuazione di persone dotate di spontanea assonanza con lo spirito cooperativo sociale, sulle quali concentrare attività mirate alla conoscenza reciproca e strategie di progressivo coinvolgimento;
 - percorsi formativi finalizzati a consentire una crescita delle risorse umane sia per quanto riguarda i contenuti tecnico operativi sia in termini valoriali e culturali;
 - la motivazione, quale risorsa funzionale alla qualità dei servizi offerti, attraverso colloqui mirati con i Responsabili delle funzioni interessate;
 - la soddisfazione degli operatori, come attenzione alle loro condizioni fisiche, psichiche e ad un clima di lavoro positivo e stimolante.

Impegno per la Sostenibilità e il Cambiamento Climatico.

Cittattiva riconosce la crescente importanza delle sfide legate al cambiamento climatico e si impegna a promuovere la sostenibilità in tutti i suoi processi, dalla progettazione dei servizi alla gestione quotidiana delle attività. La cooperativa adotta pratiche ecologiche per ridurre il proprio impatto ambientale, favorendo la sensibilizzazione delle risorse umane e degli utenti sui temi ambientali. In particolare:

1. Educazione e sensibilizzazione. Integrare la consapevolezza climatica nei percorsi educativi e nei servizi offerti, promuovendo comportamenti ecologici tra operatori e utenti.
2. Gestione sostenibile delle risorse. Ottimizzare l'uso delle risorse, ridurre gli sprechi e incentivare l'adozione di tecnologie a basso impatto ambientale, sia nelle operazioni quotidiane che nella gestione delle commesse.

	DOCUMENTO POLITICA PER LA QUALITÀ DELLA COOPERATIVA	Rev.5 06/02/2025
		Pag. 4 di 4

3. Partecipazione attiva. Collaborare con enti pubblici, privato sociale e comunità locali per sviluppare e implementare iniziative di adattamento e resilienza climatica, al fine di contribuire a un futuro più sostenibile.

4. Monitoraggio e miglioramento continuo. Integrare obiettivi di sostenibilità nei sistemi di monitoraggio e valutazione della qualità, con azioni specifiche per ridurre l'impronta ecologica e promuovere pratiche ecologiche in ogni aspetto operativo.

5. Formazione continua. Promuovere percorsi formativi per sensibilizzare il personale sui temi del cambiamento climatico e fornire gli strumenti necessari per applicare pratiche sostenibili nell'erogazione dei servizi.

In questo modo, Cittattiva si impegna a far evolvere la propria politica di qualità in ottica di sostenibilità ambientale, rispondendo alle esigenze di adattamento ai cambiamenti climatici e contribuendo attivamente alla riduzione degli impatti ambientali.

Il Consiglio di Amministrazione