

## **POLITICA PER LA QUALITÀ E LA PARITÀ DI GENERE**

La direzione ha definito e documentato la propria Politica per la Qualità e la Parità di Genere, che tiene conto degli scopi della cooperativa e delle esigenze e aspettative dei propri clienti/utenti/beneficiari e più in generale di tutte le parti interessate. Nella Politica sono contenuti i principi sui quali si basa la definizione delle strategie aziendali, degli obiettivi per la Qualità e la Parità di Genere e dei relativi traguardi.

È impegno della Direzione far sì che la politica sia opportunamente comunicata a tutti i collaboratori ed assicurarne la comprensione.

L'adeguatezza della politica all'evolversi dell'area di intervento in cui opera la cooperativa e del Sistema di Gestione per la Qualità integrato con il Sistema di Gestione della Parità di Genere viene verificata durante il Riesame da parte della Direzione, anche sulla base delle variazioni di contesto interno ed esterno all'organizzazione, dei risultati delle verifiche e degli indicatori dei processi aziendali.

## **POLITICA DELLA QUALITÀ**

### **Una breve premessa**

Nel 1988, un gruppo di giovani adulti trasformò il proprio impegno civile in una cooperativa, affrontando una sfida incerta ma guidata dalla speranza di cambiamento. La fiducia nelle nostre competenze è cresciuta attraverso l'emergenza e la necessità di rispondere prontamente ai bisogni del territorio.

Fin dall'inizio, la nostra organizzazione è stata concepita come un punto di riferimento, un centro capace di intercettare e supportare le persone più sole e vulnerabili. La richiesta di aiuto di un tossicodipendente, che chiedeva di essere trattato con la dignità riservata a un cane, ha segnato profondamente il nostro cammino. Da quel momento, la ricerca della dignità perduta è diventata il cuore della nostra missione.

### **Evoluzione e obiettivi**

Dalla tossicodipendenza all'abbandono e all'affido di minori, all'accoglienza di persone migranti al contrasto della povertà educativa, il nostro intervento si è ampliato per rispondere a situazioni di marginalità sociale sempre più complesse. Abbiamo compreso che l'azione non può limitarsi all'osservazione, ma deve tradursi in confronto e costruzione di percorsi concreti.

Le nostre iniziative, inizialmente basate su volontariato spontaneo, si sono evolute in programmi strutturati e sinergici con istituzioni e altre realtà del terzo settore. Abbiamo adottato un modello organizzativo cooperativistico, in cui professionalità e coordinamento garantiscono interventi mirati e incisivi.

Il nostro impegno non si è mai allontanato dalla sua identità originaria: essere noi per gli altri, in un percorso di crescita ed evoluzione continua. La nostra cooperativa ha sviluppato collaborazioni istituzionali, strumenti di gestione e certificazioni per garantire qualità ed efficienza, mantenendo sempre al centro la persona e il suo valore.

La diversificazione della società richiede soluzioni specialistiche e pragmatiche. Per questo, le nostre equipe si avvalgono di competenze in ambito sociologico, giuridico, contabile e di

progettazione sociale, con la consapevolezza che aiutare gli altri significa anche costruire un futuro migliore per tutti.

## **POLITICA AZIENDALE PER LA QUALITÀ**

La nostra politica per la qualità si fonda su un decalogo etico che guida il nostro operato e riflette i principi fondamentali che ispirano la nostra missione.

### **1. Centralità della persona**

La cooperativa adotta un approccio olistico, non limitandosi a interventi settoriali, ma mirando a superare le varie forme di disagio e marginalità. Poniamo al centro la storia e la vita delle persone, riconoscendo e valorizzando la loro unicità e complessità, prima ancora di affrontare i loro problemi. Questo ci permette di offrire un supporto più umano e personalizzato, promuovendo il benessere e l'inclusione sociale.

### **2. Unicità dell'individuo**

Ogni esperienza **umana** è irripetibile e preziosa. Non esiste un metodo universale che possa rispondere adeguatamente a tutti, ma è necessario adottare un approccio flessibile e personalizzato. Questo approccio si adatta alle singole persone, alle loro storie e **ai loro bisogni specifici**, riconoscendo e valorizzando la loro unicità. Solo così si può offrire un supporto autentico e significativo, capace di rispondere alle reali esigenze di ciascun individuo.

### **3. Autonomia e autodeterminazione**

Crediamo fermamente che la crescita personale debba essere un processo spontaneo e volontario. Ogni forma di costrizione non solo allontana l'individuo dall'autonomia, ma compromette anche la sua capacità di fare scelte consapevoli, aumentando il rischio di emarginazione. Vogliamo promuovere un ambiente in cui le persone possano **esercitare liberamente** la propria autodeterminazione, **sviluppando le proprie potenzialità** e raggiungendo una **piena realizzazione personale**.

### **4. Valore della quotidianità**

L'esperienza umana trova le sue radici nella vita di tutti i giorni. Per questo motivo, poniamo al centro la dimensione della quotidianità, riconoscendo e valorizzando il contesto socio-culturale e il territorio in cui operiamo. Crediamo che ogni piccolo gesto e ogni interazione quotidiana contribuiscano a costruire un senso di appartenenza e comunità, promuovendo il benessere e la coesione sociale. La nostra azione si integra profondamente nel tessuto locale, rispettando e valorizzando le tradizioni e le peculiarità del territorio.

### **5. Lavoro e comunicazione come strumenti di crescita**

Crediamo fermamente che il lavoro, la comunicazione interpersonale e l'espressione creativa siano fondamentali per il percorso di maturazione e consapevolezza delle persone. Il lavoro non è solo un mezzo di sostentamento, ma un'opportunità per sviluppare competenze, responsabilità e autostima. La comunicazione interpersonale, invece, favorisce la comprensione reciproca, la collaborazione e la costruzione di relazioni significative. Infine, l'espressione creativa permette di esplorare e manifestare la propria identità, contribuendo a

una crescita personale autentica e completa. Insieme, questi strumenti creano un ambiente fertile per il benessere e lo sviluppo integrale dell'individuo.

#### **6. Solidarietà e valori condivisi**

Promuoviamo nuovi modi di vivere i valori fondamentali del lavoro, dell'amicizia, della solidarietà e della non violenza. Incoraggiamo una cultura basata sulla cooperazione e sul rispetto reciproco, dove ogni individuo si sente valorizzato e parte integrante della comunità. Crediamo che attraverso la condivisione di questi valori, sia possibile costruire un ambiente più giusto e armonioso, in cui la solidarietà diventa il pilastro per affrontare le sfide quotidiane e per crescere insieme.

#### **7. Integrazione nei servizi territoriali**

Operiamo all'interno di una rete di servizi, mantenendo salda la nostra identità e autonomia. Questo ci permette di offrire risposte concrete e coordinate ai bisogni delle persone, garantendo un supporto efficace e tempestivo. La nostra integrazione nei servizi territoriali ci consente di collaborare con diverse realtà, ottimizzando le risorse e creando sinergie che migliorano la qualità degli interventi. In questo modo, possiamo rispondere in maniera più completa e personalizzata alle esigenze della comunità.

#### **8. Ruolo attivo nel sociale**

Il territorio è il nostro punto di riferimento e la nostra fonte di ispirazione. La cooperativa si fa portavoce delle istanze sociali, denunciando con forza le inadempienze e le contraddizioni che alimentano fenomeni come le dipendenze, la criminalità organizzata e le ingiustizie sociali. Ci impegniamo attivamente per promuovere il cambiamento e la giustizia sociale, lavorando in stretta collaborazione con la comunità per costruire un futuro più equo e solidale. La nostra azione è guidata dalla volontà di essere un agente di trasformazione positiva, capace di dare voce a chi spesso non ne ha.

#### **9. Strumenti di supporto**

Offriamo una vasta gamma di servizi diversificati per rispondere alle molteplici esigenze della comunità. Tra questi, forniamo sistemi di accoglienza integrata, consulenza personalizzata, laboratori creativi e formativi, assistenza alle famiglie in difficoltà, attività di prevenzione e comunità residenziali per le dipendenze. Ogni servizio è pensato per supportare le persone in modo completo e coordinato, promuovendo il benessere e l'inclusione sociale. La nostra missione è creare un ambiente di sostegno che favorisca la crescita personale e collettiva, offrendo risposte concrete e mirate ai bisogni di chi si trova in situazioni di vulnerabilità.

#### **10. Pluralismo e rispetto delle differenze**

Sosteniamo fermamente i valori del pluralismo, rispettando le diverse convinzioni personali, ideali e di fede. Riconosciamo che alcuni membri possano trarre ispirazione dalla loro fede, ma affermiamo con forza il principio della laicità come garanzia di inclusione e rispetto per tutti. Crediamo che la diversità sia una ricchezza e che il rispetto delle differenze sia fondamentale per costruire una comunità coesa e armoniosa. Promuoviamo un ambiente in cui ogni individuo si senta accolto e valorizzato, indipendentemente dalle proprie convinzioni, contribuendo così a una società più giusta e inclusiva.

Questi principi guidano il nostro lavoro quotidiano, garantendo un'azione coerente con la nostra missione e sempre orientata alla dignità e al benessere delle persone che accogliamo e supportiamo.

Per garantire il raggiungimento degli obiettivi generali definiti, Agorà Kroton si impegna a:

**1. Definizione degli obiettivi e coinvolgimento**

- a) Stabilire obiettivi chiari e misurabili in materia di qualità.
- b) Assegnare ruoli e responsabilità specifiche, favorendo il coinvolgimento attivo di tutte le funzioni aziendali.
- c) Monitorare le percezioni, i pareri e le valutazioni dell'utenza attraverso analisi, anche basate su dati quantitativi.

**2. Partecipazione e collaborazione**

- d) Promuovere il coinvolgimento del personale mediante modalità operative che incentivino la partecipazione attiva.
- e) Collaborare con i fornitori per sviluppare sinergie basate su obiettivi condivisi.

**3. Sicurezza e miglioramento continuo**

- f) Garantire un ambiente di lavoro sicuro e conforme alle normative vigenti.
- g) Assicurare la correlazione tra interventi annuali e azioni quotidiane di miglioramento del servizio attraverso il lavoro delle funzioni competenti, sotto la guida del Responsabile Assicurazione Qualità.

**Questo processo include:**

- L'identificazione di obiettivi specifici e la loro quantificazione.
- La definizione delle attività necessarie per il raggiungimento di tali obiettivi, specificando risorse, tempi e responsabilità.
- La valutazione periodica dei risultati ottenuti.

L'insieme di queste attività trova sintesi e formalizzazione nel Piano Annuale della Qualità (PAQ).

La Politica della Qualità è sottoposta a revisione periodica da parte della Direzione, in particolare in occasione del riesame del sistema, per garantirne la coerenza con il contesto operativo e gli obiettivi aziendali.

**POLITICA DELLA PARITÀ DI GENERE**

**Impegno della Direzione**

La Direzione si impegna a implementare un Sistema di Gestione della Parità di Genere, integrato con il Sistema Qualità, al fine di promuovere un ambiente equo, inclusivo e rispettoso delle diversità.

Per garantire un'effettiva parità di genere all'interno dell'organizzazione, affinché il proprio SGPG soddisfi i requisiti specificati nella UNI/PdR 125:2022, - in linea con la Strategia per la parità di genere 2020-2025 definita dall'Unione Europea - ci impegniamo a:

#### **1. Conformità normativa**

- Gestire i processi e le attività aziendali nel rispetto della Costituzione Italiana, delle Leggi vigenti, dei Codici di condotta, dei Regolamenti e delle Politiche aziendali, assicurando il rispetto della normativa sulla parità di genere.

#### **2. Comunicazione inclusiva**

- Adottare una comunicazione, sia interna che esterna, che valorizza la diversità e promuove l'inclusione. Ci impegniamo a evitare stereotipi e discriminazioni, creando un ambiente in cui ogni voce sia ascoltata e rispettata. La nostra comunicazione deve riflettere i valori di equità e rispetto, contribuendo a costruire una cultura organizzativa aperta e accogliente per tutti. La comunicazione inclusiva deve risultare fondamentale per favorire la coesione e la collaborazione all'interno della comunità.

#### **3. Benessere lavorativo e inclusione**

- Creare un ambiente di lavoro che favorisca un equilibrio tra vita professionale e privata (work-life balance).
- Implementare politiche e misure concrete per garantire la parità di genere e l'inclusione delle diversità in tutti gli ambiti aziendali e nei processi di gestione delle risorse umane. Creare un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso delle differenze è essenziale per il benessere di tutti i dipendenti. Promuovere attivamente la diversità e l'uguaglianza, assicura che ogni individuo abbia le stesse opportunità di crescita e sviluppo professionale. Attraverso queste iniziative si intende creare un luogo di lavoro dove tutti si sentano valorizzati e supportati, contribuendo così a una cultura aziendale positiva e produttiva.

#### **4. Miglioramento continuo**

- Monitorare e migliorare costantemente gli indicatori di parità di genere, adottando azioni correttive e strategie di sviluppo per garantire progressi concreti nel tempo.

Questa politica rappresenta un impegno concreto dell'organizzazione per la creazione di un ambiente lavorativo equo e inclusivo, in linea con le migliori pratiche nazionali e internazionali in materia di parità di genere.

Il Presidente del C.d.A.  
*Gregorio Mungari Cotruzzolà*