

**POLITICA PER LA QUALITÀ , SICUREZZA, DATA PROTECTION E RESPONSABILITÀ ORGANIZZATIVA
NOVEMBRE 2019**

| | | |
|--|---|---|
| Destinatari di servizi e interventi | OBIETTIVI DELLA QUALITÀ | <p><u>Centralità della persona</u> La cooperativa pone al centro del proprio operato la persona sia essa una persona svantaggiata assistita, un lavoratore, un socio, un volontario, un collaboratore o un cittadino. Riconoscendo a tutti pari diritti, dignità e possibilità di espressione e di realizzazione. Per promuoverne la realizzazione personale soprattutto in termini di autonomia ed integrazione sociale.</p> |
| | OBIETTIVI DELLA SICUREZZA (PREVENZIONE E PROTEZIONE) | <p>La cooperativa si adopera per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantire la sicurezza degli utenti • favorire il miglioramento continuo della sicurezza negli ambienti di lavoro • collaborare con clienti e fornitori per garantire condizioni idonee per la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori negli ambienti di lavoro; • mantenere dotazioni ed attrezzature di lavoro conformi alla normativa vigente e garantirne il corretto funzionamento; |
| | OBIETTIVI DELLA RESPONSABILITÀ ORGANIZZATIVA | <p>La cooperativa nella propria organizzazione vuole:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riportare all'attenzione dell'organizzazione l'importanza del rispetto della persona, della cura da dedicare ad essa e della tutela da mettere in atto nei suoi confronti, in particolare riguardo a persone socialmente deboli; • potenziare a livello di prassi organizzative e progettuali una più efficace attenzione verso le esigenze delle persone svantaggiate, favorendo in questo modo lo sviluppo dei loro margini di autonomia |
| | OBIETTIVI DI DATA PROTECTION | <p>La Cooperativa sociale Nuova Idea intende perseguire:</p> <ul style="list-style-type: none"> • politiche per la protezione dei dati personali trattati, con l'obiettivo, da un lato di dare attuazione alle prescrizioni dettate in materia dalla normativa vigente, dall'altro di sensibilizzare i propri dipendenti alla salvaguardia del diritto alla riservatezza degli utenti e di orientarne le azioni al rispetto delle dovute cautele; • obiettivi di sicurezza delle informazioni, dei dati personali, della struttura tecnologica, logica ed organizzativa e della loro gestione. Questo significa raggiungere e mantenere un sistema di gestione sicura delle informazioni attraverso il rispetto dei principi previsti dagli articoli 5 e 6 del GDPR |

| | | |
|-------------------------------|--------------------------------|--|
| gestione organizzativa | OBIETTIVI DELLA QUALITÀ | <p><u>Qualità della governance</u> La cooperativa vuole sviluppare un sistema di gestione al proprio interno che permetta un governo il più trasparente possibile e partecipato dai soci. Un sistema che sia efficiente ed efficace, rispettoso di tutte le norme cogenti e con particolare attenzione alla tutela del lavoratore e di tutti coloro che entrano in contatto con il sistema aziendale e societario. Per la realizzazione, l'attuazione ed il monitoraggio del proprio SGQ la Cooperativa si riferisce ad un sistema integrato proposto dal Consorzio Veneto Insieme: "Q.Re.S. Network – Qualità consorziata" (Qualità e Reti di Solidarietà) che vede coinvolti, in qualità di partners, il Consorzio Veneto Insieme (al quale la cooperativa Nuova Idea aderisce) e il Consorzio Sol. Co. Verona tutti con le proprie cooperative associate interessate alla certificazione dei propri servizi. Il network originato da questa unione si pone le seguenti finalità:</p> |
|-------------------------------|--------------------------------|--|

**POLITICA PER LA QUALITÀ , SICUREZZA, DATA PROTECTION E RESPONSABILITÀ ORGANIZZATIVA
NOVEMBRE 2019**

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • migliorare la gestione dei SGQ delle aderenti attraverso la condivisione di un sistema integrato; • favorire lo scambio dei reciproci know-how; • garantire la sostenibilità dei costi della certificazione proponendo alle aderenti un sistema integrato che permetta di ottimizzare la spesa; • attraverso l'iniziale esperienza legata alla certificazione, favorire lo sviluppo di ulteriori iniziative interconsortili. |
| OBIETTIVI DELLA SICUREZZA (PREVENZIONE E PROTEZIONE) | <ul style="list-style-type: none"> • coinvolgere e responsabilizzare tutte le funzioni aziendali; • realizzare incontri periodici con dirigenti, preposti, lavoratori, SPP, Medico Competente, RLS per il coinvolgimento attivo sugli obiettivi e le procedure del Sistema; • assicurare il controllo degli adempimenti normativi per la sicurezza e sull'aggiornamento della valutazione dei rischi e della relativa documentazione, con l'adeguamento del programma di attuazione degli interventi preventivi e protettivi; • definire piani di lavoro e di collaborazione che identificano attività specifiche e ruoli rispettivi; |
| OBIETTIVI DELLA RESPONSABILITÀ ORGANIZZATIVA | <ul style="list-style-type: none"> • perseguire le finalità statutarie nel rispetto della legge cogente, dello statuto e dei regolamenti interni; • assicurare il corretto funzionamento degli organismi di governo e di controllo; • salvaguardare l'integrità del capitale sociale dei soci e il patrimonio della Cooperativa; • registrare ogni azione riguardante il governo e la gestione della Cooperativa, in modo che sia possibile attuare controlli periodici che: <ul style="list-style-type: none"> - attestino contenuti e motivazioni delle scelte e delle azioni; - individuino i soggetti che hanno deciso, autorizzato, eseguito, registrato e verificato tali azioni. |
| OBIETTIVI DI DATA PROTECTION | <p>Tale politica si applica a tutto il personale e alle terze parti che collaborano alla gestione delle informazioni nonché a tutti i processi e risorse coinvolte nella progettazione, realizzazione, avviamento ed erogazione nell'ambito dei servizi. La cooperativa, nello svolgimento della sua attività, tratta quotidianamente dati personali, di tipo sensibile, dei propri utenti e del personale. A questo fine organizza tutta l'azione necessaria ad assicurare la tutela del diritto alla riservatezza e tutela dei dati personali e sensibili delle persone fisiche, le quali esercitano, a diversi livelli di responsabilità e di funzione, un rapporto diretto o indiretto con l'azienda. Essi sono gli utenti, il personale dipendente, i fornitori, gli enti e gli organismi pubblici e privati.</p> <p>Le azioni sono:</p> <p>Diritto di autodeterminazione dell'interessato al trattamento dei dati personali e sensibili: La cooperativa garantisce il diritto degli utenti e di qualsiasi persona fisica che entri in contatto con l'organizzazione all'autodeterminazione, fornendo un'informativa ai fini privacy il più possibile completa e comunque in possesso di tutti gli elementi previsti dalla normativa in vigore; acquisendo preventivamente il consenso al trattamento dei dati sensibili per l'esecuzione delle attività previste dal rapporto instaurato. Il consenso costituisce una manifestazione di volontà libera, specifica ed informata con la quale la persona interessata accetta che i propri dati personali siano oggetto di uno o più trattamenti. Il consenso autorizza all'effettuazione di tutti i trattamenti necessari all'erogazione delle prestazioni previste e/o richieste, sia per via cartacea, sia mediante sistemi informatizzati. Sebbene il consenso abbia natura facoltativa, l'eventuale diniego al trattamento impedisce l'erogazione delle prestazioni richieste.</p> <p>Diritto all'anonimato: La cooperativa garantisce il diritto all'anonimato degli interessati mediante una configurazione dei propri sistemi informatici con misure ed</p> |

**POLITICA PER LA QUALITÀ , SICUREZZA, DATA PROTECTION E RESPONSABILITÀ ORGANIZZATIVA
NOVEMBRE 2019**

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>accorgimenti tecnici e di gestione degli archivi cartacei, idonei ad impedire l'accesso a soggetti non autorizzati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Archivi cartacei: archiviazione dei documenti e supporti cartacei in locali e armadi ad accesso riservato. - Archivi informatici protetti da: <ul style="list-style-type: none"> Sistema di autorizzazioni periodicamente aggiornato, Firewall fisico, Backup VPN, Procedure di accesso e gestione del dato personale, Adozione del disciplinare di utilizzo dati. <p>La cooperativa raccomanda e forma tutti i soggetti che trattano dati alla massima cautela nel trattamento dei predetti dati sensibili.</p> <p>Diritto all'oblio:</p> <p>La cooperativa garantisce tale diritto trattando i dati per un periodo di tempo non superiore a quello indispensabile al raggiungimento dello scopo per cui sono stati raccolti o per gli ulteriori scopi che si rendano successivamente necessari. La conservazione avverrà per un periodo di tempo non superiore a quello stabilito dalla legge.</p> <p>La cooperativa garantisce agli interessati ove ciò non sia in contrasto con le disposizioni legislative o regolamentari in materia di conservazione, il diritto di ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per cui sono stati raccolti e trattati.</p> <p>Trasparenza dei processi data protection:</p> <p>La cooperativa ispira i propri processi aziendali al principio di trasparenza. Tale obiettivo viene realizzato mediante la pubblicazione nel sito aziendale, alla sezione "privacy", dell'informativa agli interessati. Ogni utente/portatore di interesse è così posto nelle condizioni di poter agevolmente verificare quali trattamenti potranno essere effettuati con i suoi dati personali, una volta conferiti.</p> <p>Adotta le procedure e i presidi di controllo necessari a scongiurare la configurazione di fattispecie di trattamento illecito di dati personali.</p> <p>Le misure di sicurezza, intese come le misure tecniche, informatiche, organizzative e procedurali che configurano il livello di protezione attuate sono riportate in appositi documenti aziendali (regolamenti, procedure o, relazioni sulla sicurezza delle informazioni redatte dalle diverse figure implicate).</p> <p>Prima dell'avvio di un nuovo trattamento, in relazione a talune peculiari tipologie di dati e/o alle modalità di trattamento, la cooperativa effettua un'analisi dei rischi in maniera tale da orientare le decisioni che verranno successivamente assunte verso soluzioni che siano effettivamente capaci di tutelare il dato già in sede di prima raccolta, con conseguente anticipazione di responsabilità alla fase di progettazione del trattamento stesso.</p> |
|--|--|--|

| | | |
|-------------------------------|----------------------------------|--|
| innovazione e sviluppo | OBIETTIVI DELLA QUALITÀ | <p>Favorire l'integrazione con il territorio</p> <p>la cooperativa ritiene fondamentale intessere legami e relazioni con i diversi attori che si adoperano per il miglioramento della qualità di vita nelle nostre comunità territoriali. Nell'ottica di un intervento integrato dove ogni portatore di interesse può assumere un ruolo arricchente nello scambio. Per rendere concretamente visibile l'impegno solidale e la ricchezza sociale ed economica che la cooperazione può offrire; vuole costruire e consolidare collaborazioni con soggetti del territorio di appartenenza.</p> |
| | OBIETTIVI DELLA SICUREZZA | <ul style="list-style-type: none"> • analizzare e valutare i rischi derivanti dallo svolgimento di attività che interessano la presenza di volontari e associazioni presso i servizi della cooperativa; |

**POLITICA PER LA QUALITÀ , SICUREZZA, DATA PROTECTION E RESPONSABILITÀ ORGANIZZATIVA
NOVEMBRE 2019**

| | | |
|--|---|--|
| | (PREVENZIONE E PROTEZIONE) | <ul style="list-style-type: none"> • fornire la formazione generale e specifica ai volontari interagenti con le attività e i servizi della cooperativa • favorire un clima in ambiente di lavoro che consenta azioni che facilitino il raggiungimento degli obiettivi dichiarati; • progettare e realizzare ogni processo assicurando gli aspetti di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori e della comunità quali contenuti irrinunciabili e strategici; • garantire e migliorare costantemente la qualità dei propri servizi e quindi la soddisfazione del cliente, nella tutela costante della salute e della sicurezza dei propri lavoratori, di terzi e della comunità; |
| | OBIETTIVI DELLA RESPONSABILITÀ ORGANIZZATIVA | <ul style="list-style-type: none"> • migliorare la specializzazione e le prassi professionali, in particolare dal punto di vista degli aspetti etici e deontologici connessi alla gestione dell'organizzazione e al lavoro sociale; |
| | OBIETTIVI DI DATA PROTECTION | Periodicamente, e comunque una volta all'anno, il DPO, congiuntamente ai responsabili di processo, aggiornano i profili di autorizzazione del personale assegnato al servizio gestito ed effettua una valutazione generale dei trattamenti effettuati al fine di correggere eventuali anomalie sopraggiunte, migliorare, ove possibile, le prassi già esistenti e valutare la possibilità di attivare nuovi trattamenti valutandone il rischio. |

| | | |
|---|---|--|
| Partecipazione e mutualità interna | OBIETTIVI DELLA QUALITÀ | <p><u>La crescita continua delle risorse umane anche agendo un processo di formazione continua</u></p> <p>la cooperativa favorisce la partecipazione attiva alla vita e alla politica della cooperativa della base sociale e dei lavoratori. Garantisce a tutti i lavoratori un processo di formazione continua in modo da erogare servizi altamente professionali e qualificati che consentono di migliorare la qualità della vita delle persone assistite, dei loro familiari e del territorio.</p> |
| | OBIETTIVI DELLA SICUREZZA (PREVENZIONE E PROTEZIONE) | <ul style="list-style-type: none"> • coinvolgere e responsabilizzare tutte le funzioni aziendali, secondo le proprie attribuzioni e competenze, nel raggiungimento degli obiettivi di qualità' e di sicurezza per le attività' di progettazione, gestione operativa, gestione degli approvvigionamenti, coordinamento interno e con i clienti e fornitori, con le organizzazioni imprenditoriali, l'organo di vigilanza e gli enti di controllo, informazione, formazione ed addestramento permanenti del personale, gestione della manutenzione, prevenzione di infortuni e malattie professionali, incidenti e situazioni / comportamenti pericolosi. • organizzare la strutturazione dei turni di lavoro per favorire il massimo coinvolgimento del personale; • raccogliere e dare ascolto alle segnalazioni e idee di miglioramento dei processi formativi • favorire il miglioramento continuo della sicurezza negli ambienti di lavoro stimolando la comunicazione interna, tra il personale operativo, ed esterna, con il cliente ed i suoi rappresentanti, monitorando le attività che incidono sulla qualità e sulla sicurezza (non conformità di processo e di servizio, reclami dei clienti, infortuni, incidenti, comportamenti pericolosi, ...) ed attivando adeguate azioni preventive e correttive; • progettare, organizzare e realizzare interventi informativi, formativi e di addestramento mirati alla mansione svolta e riguardanti le responsabilità e compiti, i rischi per la salute e la sicurezza, misure di prevenzione e protezione attuate, con verifica ex post dell'efficacia degli stessi interventi tramite l'osservazione diretta del comportamento dei soggetti sensibilizzati; |

**POLITICA PER LA QUALITÀ , SICUREZZA, DATA PROTECTION E RESPONSABILITÀ ORGANIZZATIVA
NOVEMBRE 2019**

| | | |
|--|---|---|
| | OBIETTIVI DELLA RESPONSABILITÀ ORGANIZZATIVA | <ul style="list-style-type: none"> • sensibilizzazione e formazione dei dipendenti e dei collaboratori affinché nello svolgimento delle attività adottino le misure più adeguate per minimizzare i rischi • favorire la partecipazione alle scelte adottate dalla cooperativa, la conoscenza degli strumenti normativi interni ed esterni |
| | OBIETTIVI DI DATA PROTECTION | <p>Coinvolgere, sensibilizzare e formare i dipendenti affinché siano attori attivi nella protezione del dato e nel segnalare eventuali anomalie e/o suggerire miglioramenti.</p> <p>Nel caso di modifiche intervenute nei documenti contenenti istruzioni sulle modalità di gestione del dato e sulle misure messe in atto per la protezione degli stessi, questi ultimi vengono portati a conoscenza degli incaricati del trattamento mediante comunicazioni elettroniche, riunioni informative, iniziative informative o mediante altre modalità ritenute idonee alla loro diffusione, ogni qualvolta intervengano modifiche.</p> |

| | | |
|---------------------------------------|---|--|
| gestione di criticità e rischi | OBIETTIVI DELLA QUALITÀ | <p><u>La crescita continua delle risorse umane anche agendo un processo di formazione continua</u> in modo da limitare rischi di scadimento dell'efficacia e dell'efficienza degli esiti delle attività lavorative alla base delle prestazioni erogative</p> <p><u>Qualità della governance</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • migliorare la partecipazione dei portatori di interesse molteplici con i quali l'azienda entra in contatto, in primo luogo i soci, i lavoratori, i familiari delle persone svantaggiate, fino al volontariato organizzato o prestato in forma individuale dai cittadini • analizzare e valutare i rischi potenziali e concreti derivanti da fattori ambientali, economici e sociali dell'ambiente di vita dell'impresa cooperativa; • studiare e mettere a punto piani di lavoro che consentano di affrontare le criticità, superare o ridurre il rischio ad esse connesse, innovare le proprie pratiche aziendali; • rilevare le potenzialità aziendali e societarie per la progettazione di piani di sviluppo |
| | OBIETTIVI DELLA SICUREZZA (PREVENZIONE E PROTEZIONE) | <ul style="list-style-type: none"> • coinvolgere e responsabilizzare tutte le funzioni aziendali, • monitorare costantemente lo stato di salute dei lavoratori tramite sorveglianza sanitaria preventiva e periodica mirata ai rischi a cui ogni operatore risulta esposto. • monitorare le attività che incidono sulla sicurezza per analizzare e valutare i rischi che ne derivano dallo svolgimento da parte di tutti gli addetti e soggetti interessati |
| | OBIETTIVI DELLA RESPONSABILITÀ ORGANIZZATIVA | <ul style="list-style-type: none"> • prevenire i rischi adottando un atteggiamento di attenzione nei confronti di possibili comportamenti illegittimi o scorretti; • dotarsi di modalità di azione funzionali a prevenire possibili criticità che emergono dalle prassi in atto nell'organizzazione, ed eventualmente adatte ad intervenire in situazioni di rischio effettivo. |
| | OBIETTIVI DI DATA PROTECTION | <p>La cooperativa effettua un'analisi preventiva dei rischi cui possono essere soggetti i dati personali trattati da ciascun soggetto autorizzato e adotta le procedure e i presidi di controllo necessari a scongiurare la configurazione di fattispecie di trattamento illecito di dati personali.</p> <p>Le misure di sicurezza, intese come le misure tecniche, informatiche, organizzative e procedurali che configurano il livello di protezione attuato</p> |

**POLITICA PER LA QUALITÀ , SICUREZZA, DATA PROTECTION E RESPONSABILITÀ ORGANIZZATIVA
NOVEMBRE 2019**

| | | |
|--|--|---|
| | | dalla cooperativa sono riportate in appositi documenti aziendali, quali regolamenti e procedure oltre che da relazioni sulla sicurezza delle informazioni redatte dalle diverse figure implicate. |
|--|--|---|

| | | |
|--|---|---|
| Monitoraggi o e raccolta feedback interni | OBIETTIVI DELLA QUALITÀ | <p>Soddisfazione del cliente</p> <p>La cooperativa promuove la centralità della persona considerando le esigenze e i bisogni della persona assistita. Per questo ogni servizio realizza rilevazioni circa le necessità ed i bisogni degli utenti.</p> <p>Allo stesso modo la cooperativa rileva la soddisfazione dei committenti pubblici e privati. Fondamentale la soddisfazione dei lavoratori. Tutte le rilevazioni della soddisfazione concorreranno ad adeguare opportunamente l'offerta della cooperativa.</p> |
| | OBIETTIVI DELLA SICUREZZA (PREVENZIONE E PROTEZIONE) | <ul style="list-style-type: none"> • monitorare le attività che incidono sulla sicurezza per valutare le non conformità, infortuni, malattie professionali, incidenti, situazioni / comportamenti pericolosi, il costo della non sicurezza, ed attivare adeguate, efficienti ed efficaci azioni preventive e correttive • analizzare i rischi da Stress lavoro correlato • promuovere la crescita professionale e delle competenze e la presa di coscienza delle responsabilità da parte di tutti i soggetti, attraverso azioni di informazione, formazione ed addestramento; • effettuare tutti gli approvvigionamenti di attrezzature, servizi, prodotti secondo la specifica procedura definita che indica i requisiti di sicurezza quali elementi per la valutazione preliminare di ogni approvvigionamento con il coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali interessate; |
| | OBIETTIVI DELLA RESPONSABILITÀ ORGANIZZATIVA | <ul style="list-style-type: none"> • tutela della dignità umana, disconoscendo e ripudiando ogni principio di discriminazione basato sul sesso, sulla nazionalità, sulla religione, sulle opinioni personali e politiche, sull'età, sulla salute e sulle condizioni economiche e culturali; • tutela delle persone da ogni illecito condizionamento, disagio, pregiudizio, isolamento ostruzionismo, anche derivante da comportamenti posti in essere da colleghi o da superiori • contrasto ad ogni forma di clientelismo, nepotismo o favoritismo; • favorire la comunicazione e lo scambio tra ruoli e figure aziendali; |
| | OBIETTIVI DI DATA PROTECTION | Monitoraggio annuale per la raccolta/valutazione di critiche e/o proposte. |