

Tipo documento: Modello		 REGIONE DEL VENETO		Regione del Veneto – Direzione ICT e Agenda Digitale		 Regione del Veneto CSC Centro Servizi Comunicazioni	
Titolo documento: Politica della qualità e sicurezza							
Emesso da:	Ufficio Qualità	Codice documento Mod07	Edizione 01	Revisione 00	Data di emissione 30.11.2022		

La politica della qualità e sicurezza impone che, in coerenza con il campo di applicazione definito dal Sistema Qualità e Sicurezza, la gestione di tutti i processi aziendali sia impostata con le regole proprie dell'applicazione del Sistema di gestione, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2013

L'ufficio **Centro Servizi Comunicazioni (CSC)**, al fine di mantenere e far crescere il Sistema di Gestione Qualità e Sicurezza, si pone i seguenti obiettivi strategici:

- Ricercare l'ottimizzazione dei processi aziendali al fine di raggiungere, attraverso il miglioramento continuo, il massimo livello di efficienza ed efficacia, nel rispetto dei requisiti contrattuali e della qualità dei servizi erogati, andando così a fornire al cliente un servizio di qualità, affidabile, sicuro, tempestivo, puntuale e flessibile;
- Sviluppare la propria capacità di rispondere e anticipare le esigenze ed aspettative dei clienti e di tutte le parti interessate, monitorando il loro grado di soddisfazione, gestendo eventuali reclami e proponendo iniziative per la loro informazione e il loro coinvolgimento;
- Far sì che ogni dipendente operante all'interno dell'organizzazione, si senta, in relazione alle proprie mansioni, coinvolto in prima persona nella realizzazione della Politica;
- Il continuo miglioramento delle modalità di gestione dei propri processi, per il conseguimento di risultati, qualitativi e quantitativi sempre migliori.

Inoltre

L'obiettivo del Sistema di Gestione è di garantire un adeguato livello di sicurezza dei dati e delle informazioni nell'ambito dell'erogazione dei servizi, attraverso l'identificazione, la valutazione ed il trattamento dei rischi ai quali i servizi stessi sono soggetti.

Il Sistema di Gestione definisce un insieme di misure organizzative, tecniche e procedurali a garanzia del soddisfacimento dei sotto elencati requisiti di sicurezza di base:

- Riservatezza, ovvero la proprietà dell'informazione di essere nota solo a chi ne ha i privilegi;
- Integrità, ovvero la proprietà dell'informazione di essere modificata solo esclusivamente da chi ne possiede i privilegi;
- Disponibilità, ovvero la proprietà dell'informazione di essere accessibile e utilizzabile quando richiesto dai processi e dagli utenti che ne godono i privilegi.

Inoltre con la presente politica CSC intende formalizzare i seguenti obiettivi:

- Adottare le misure atte a garantire la fidelizzazione del personale e la sua professionalizzazione;
- Rispondere pienamente alle indicazioni della normativa vigente e cogente;
- Tutto il management ha la responsabilità di proteggere i dati personali dei propri Clienti/Utenti;

Tipo documento: Modello		 REGIONE DEL VENETO		Regione del Veneto – Direzione ICT e Agenda Digitale			
Titolo documento: Politica della qualità e sicurezza							
Emesso da:	Ufficio Qualità	Codice documento Mod07	Edizione 01	Revisione 00	Data di emissione 30.11.2022		

- Aumentare, nel proprio personale, il livello di sensibilità e la competenza sui temi di sicurezza.

Per raggiungere i suddetti obiettivi il Responsabile del CSC e il Project Manager s'impegnano a:

- Effettuare e riesaminare il contesto nel quale l'organizzazione opera, i prodotti, i servizi, le esigenze delle parti interessate individuando e valutando i rischi e le opportunità di sistema;
- Mantenere un assetto gestionale dell'ufficio che garantisca una organica e chiara definizione dei compiti e delle responsabilità;
- Implementare metodologie di lavoro e software che consentano di gestire in forma controllata le attività dell'ufficio ed applicare per quest'ultime le "migliori pratiche";
- Gestire ogni processo sia interno che trasversale all'organizzazione attraverso la metodologia del PDCA ovvero pianificare, eseguire, controllare e agire andando a standardizzare o riprogettare i processi per renderli efficaci ed efficienti;
- Utilizzare tecnologie volte al miglioramento continuo della qualità dei servizi e all'ottimizzazione dei processi;
- Implementare metodi efficaci di comunicazione con le parti interessate, migliorando costantemente sia i mezzi di comunicazione, sia gli strumenti di intervento a fronte di richieste;
- Comunicare la politica e gli obiettivi del sistema di gestione Qualità alle parti interessate attraverso la sia pubblicazione sul sito web oltre che alla diffusione e comunicazione all'interno dell'organizzazione;
- Sensibilizzare tutto il personale e in particolare i responsabili del CSC nell'attuazione del Sistema di Gestione, in modo che le linee direttrici di questa politica e gli obiettivi concreti siano compresi e recepiti da tutto il personale ai vari livelli;
- Valutare periodicamente, per mezzo di audit interni, la conformità del Sistema di Gestione alle norme di riferimento, alla propria Politica e a quanto pianificato e programmato; in particolare andando a verificare il raggiungimento degli obiettivi sia di qualità che di ambiente prefissati attraverso i riesami periodici della direzione;
- Migliorare in modo continuo il Sistema di Gestione sulla base dei risultati dei riesami;
- Attuare il continuo miglioramento dei canali di comunicazione, informazione e coinvolgimento degli stakeholder;
- Promuovere il coinvolgimento dei fornitori e attuare sistemi di sensibilizzazione/monitoraggio al fine di verificare il rispetto dei requisiti della qualità e sicurezza.

Tipo documento: Modello		 REGIONE DEL VENETO		Regione del Veneto – Direzione ICT e Agenda Digitale			
Titolo documento: Politica della qualità e sicurezza							
Emesso da:	Ufficio Qualità	Codice documento Mod07	Edizione 01	Revisione 00	Data di emissione 30.11.2022		

La realizzazione degli obiettivi fissati attraverso la Politica della Qualità e Sicurezza, sarà possibile anche attraverso la scrupolosa e puntuale applicazione di quanto riportato nei documenti del Sistema, che definisce e descrive gli strumenti di gestione emessi dal **CSC**.

Il Responsabile e il Project Manager del **CSC** sono impegnati a perseguire la piena realizzazione e la continua evoluzione del Sistema di gestione al fine di consolidare e migliorare l'immagine dell'ufficio, anche attraverso l'impegno e la professionalità di tutto il personale.

Il Responsabile della Qualità (**RQ**) del **CSC** ha il compito di gestire il sistema per la Qualità e Sicurezza e di preparare e seguire l'applicazione dello stesso, allo scopo di garantire:

- l'uniformità dell'applicazione della politica aziendale, qui formulata in coerenza alla missione aziendale;
- la verifica, attraverso audit interni estesi a tutti gli ambiti gestionali, che le prescrizioni imposte dal sistema di gestione nonché dagli obblighi di conformità siano applicate, mantenute e migliorate;
- il coordinamento fra i responsabili aziendali, i committenti, gli enti di controllo e gli enti di certificazione in materia sistemi di gestione.

E' compito del Responsabile del CSC (**R. CSC**) e del Responsabile della Qualità (**RQ**) valutare e adottare tutte le misure organizzative e tecniche che riterranno necessarie per il mantenimento nel tempo del Sistema di Gestione.

Marghera, 30 Novembre 2022

Il Responsabile del CSC

MASSIMO TORMENA

