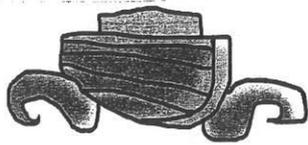




Soc. Coop. Sociale L'Arca Onlus

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 22350/2022 del 19-07-2022
Doc. Principale - Class. 14.1 - Copia Documento

CUSTOMER SATISFACTION



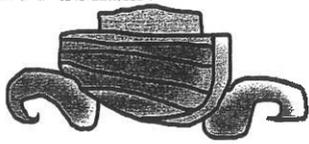
SOC. COOP. SOCIALE L'ARCA O.N.L.U.S.

VIA PIERSANTI MATTARELLA N. 9 – TERMINI IMERESE

Indice

<u>Servizi e Standard di Qualità</u>	3
<u>Strumenti di valutazione della qualità</u>	3
<u>Procedure per assicurare la tutela degli utenti</u>	3
<u>Processo di Analisi della Qualità del Servizio</u>	4

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 22350/2022 del 19-07-2022
Doc. Principale - Class. 14.1 - Copia Documento



SOC. COOP. SOCIALE L'ARCA O.N.L.U.S.

VIA PIERSANTI MATTARELLA N. 9 – TERMINI IMERESE

Servizi e Standard di Qualità

La Cooperativa definisce precisi standard di qualità, il cui rispetto è considerato condizione fondamentale per la soddisfazione dei bisogni degli utenti diretti e indiretti. Gli standard sono “risultati attesi” dall’utenza e sono determinati tenendo conto delle effettive possibilità di conseguirli. Nella programmazione ed erogazioni di servizi di qualità, la cooperativa risulta in possesso della **certificazione ISO 9001/2015**, pone grande attenzione all’attività di monitoraggio e valutazione, intesi come momenti fondamentali in un percorso orientato al miglioramento continuo.

Per tale ragione il processo di valutazione della qualità deve tenere in considerazione i punti di vista di tutti i soggetti che, a vario titolo, partecipano e sono interessati dal percorso di aiuto, costruendo degli strumenti di indagine che siano in grado di rilevare ed elaborare la qualità percepita dal Cliente, dall’Operatore e dalle Istituzioni.

Strumenti di valutazione della qualità

Lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente nel processo di erogazione del servizio è il **Questionario di soddisfazione del Cliente** (vedi ALLEGATO), anche noto come *customer satisfaction*.

Si tratta di un’intervista di sondaggio, da somministrare ai Clienti, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l’intervistato risponde assegnando un giudizio sulle prestazioni fruite.

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono al **Questionario di soddisfazione Operatori** (Vedi ALLEGATO) detto nel loro caso *job satisfaction*.

Ciò al fine di poter condurre un’indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno al Servizio.

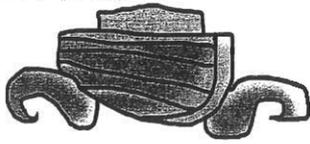
Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del Cliente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell’erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Un terzo strumento di rilevazione che la nostra Cooperativa adotta è la **Scheda di Valutazione del Servizio** (vedi ALLEGATO) da compilare a cura dei servizi comunali, chiamati a verificare la corrispondenza tra servizio programmato e prestazioni erogate.

Procedure per assicurare la tutela degli utenti

L’ascolto dell’utenza è un impegno prioritario della Soc. Coop. Sociale L’Arca Onlus; la tutela e la partecipazione del cliente sono garantite anche dalla possibilità di avvalersi di alcuni strumenti volti a assicurare il passaggio di informazioni tra la cooperativa e i beneficiari delle prestazioni erogate.





SOC. COOP. SOCIALE L'ARCA O.N.L.U.S.

VIA PIERSANTI MATTARELLA N. 9 – TERMINI IMERESE

Le indicazioni sono utili per conoscere e comprendere eventuali problematiche e definire interventi di miglioramento del servizio. A secondo delle finalità e del contenuto esse si distinguono in:

Segnalazioni: ogni comunicazione, presentata in qualsiasi forma e modalità, allo scopo di far presente una situazione che potrebbe compromettere l'efficacia del servizio;

Reclami: ogni comunicazione presentata in forma scritta e firmata allo scopo di informare di un danno prodotto da un disservizio;

Suggerimenti: ogni comunicazione presentata in qualsiasi forma e modalità, che contiene indicazioni utili per migliorare un servizio e renderlo più vicino alle aspettative dell'utente.

Tutte le indicazioni potranno essere presentate attraverso le seguenti modalità:

- a) Utilizzo dell'apposita **Scheda Segnalazioni** (vedi ALLEGATO) oppure Lettera in carta semplice inviata alla sede legale;
- b) Rivolgendosi direttamente al coordinatore del servizio;
- c) Segnalazione telefonica o tramite fax firmato indirizzato al rappresentante legale.

Processo di Analisi della Qualità del Servizio

Il Processo di valutazione della qualità del servizio prevede diversi momenti e si avvale dei differenti strumenti che a tale scopo sono stati elaborati. Per quanto concerne la distribuzione, agli operatori verranno somministrati i questionari di soddisfazione in assetto di supervisione e ne verrà garantito l'assoluto anonimato. Gli utenti e/o i loro familiari riceveranno le schede relative alla customer satisfaction dagli operatori stessi, contestualmente ad un foglio in cui sono riportate finalità, modalità di compilazione e di consegna. Per quanto riguarda la scheda di valutazione del servizio, questa verrà somministrata al personale di competenza a conclusione dello stesso.

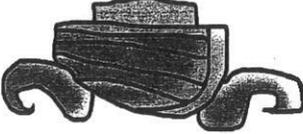
Successivamente le schede potranno essere consegnate in busta chiusa (fornita dalla cooperativa) all'operatore o direttamente presso la sede della cooperativa.

In un secondo momento si provvederà alla raccolta ed analisi delle informazioni e dunque all'organizzazione ed al confronto delle stesse, finalizzato all'elaborazione dei dati.

Questi ultimi confluiranno in un Report Finale che verrà presentato all'Amministrazione, comprendente anche la sintesi delle segnalazioni e delle relative azioni risolutive.

In fine si procederà all'utilizzazione dei dati attraverso l'individuazione delle proposte di miglioramento e delle priorità di intervento.

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 22350/2022 del 19-07-2022
Doc. Principale - Class. 14.1 - Copia Documento

 Soc. Coop. Soc. L'Arca Onlus	CONSENSO INFORMATO AL TRATTAMENTO DEI DATI	CID
		Rev 02 18/07/2014

**Informativa ai sensi dell'articolo 13 del Codice in materia di protezione dei dati personali
(D.Lgs 196/03 – nel seguito il “Codice Privacy”)**

Egregio Signore/Gentile Signora,

il nuovo Codice richiede che il trattamento¹ dei dati dell'individuo sia improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e tuteli la riservatezza ed i diritti dei singoli interessati. Può rivelarsi necessario raccogliere, per la nostra collaborazione, oltre quei dati cosiddetti **comuni**² anche dati più strettamente personale che la normativa definisce **sensibili**.³ La legge ha stabilito a tal proposito che gli interessati debbano essere informati sulle finalità e le modalità del trattamento e acconsentire per iscritto.

Soc. Coop. Sociale L'Arca Onlus, con sede in Termini Imerese (PA) Via Piersanti Mattarella 9; in qualità di ente gestore di servizi, comunica pertanto che tali dati personali dei dipendenti e degli utenti saranno trattati per le finalità strettamente connesse alle attività della Coop., e per le esigenze amministrative.

Oltre che per le finalità sopra descritte i **Dati** potranno essere trattati per adempiere ad ulteriori obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria.

Lei potrà fornire il Suo consenso ai nostri incaricati con la consegna del presente modulo firmato.

All'interno dell' **Arca Soc. Coop. Sociale** i dati comuni e sensibili dei dipendenti, come degli utenti saranno trattati dal personale amministrativo, e solo se necessario per lo svolgimento del servizio dai coordinatori degli stessi o dagli operatori (psicologi, educatori).

Titolare del trattamento dei dati è la Società Coop. L'Arca, con sede legale in Termini Imerese (PA), Via P. Mattarella 9, responsabile dei trattamenti medesimi è il Rappresentante Legale **Salvatore Scorsone**.

Lei potrà rivolgersi al responsabile sopra indicato per esercitare i Suoi diritti, ai sensi dell'articolo 7 del Codice Privacy.

¹ *Qualunque operazione o complesso di operazioni, svolti con o senza l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati.*

² *Sono i dati relativi alle persone fisiche e giuridiche quali ad esempio il nome, il cognome, la data di nascita, la denominazione sociale, il codice fiscale, la partita iva, le immagini/fotografie, i suoni, le pubblicazioni, le relazioni o report, le attestazioni, etc.. Sono altresì considerati dati personali quelli relativi al traffico telefonico in generale, alle e-mail ed ai c.d. file di log, cioè quelle informazioni attraverso le quali è possibile sapere quando, con chi e per quanto tempo ci si è collegati in rete (Internet, Intranet). Nella pratica, i suddetti dati sono anche definiti come **dati comuni** per distinguerli da quelli “sensibili”.*

³ *Con **dati sensibili**, si intendono i dati idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale.*

Consenso al trattamento dei dati personali relativamente ai dati comuni e sensibili dei dipendenti e/o degli utenti:

Il/la sottoscritto/a ai sensi dell'articolo 23 del Codice Privacy, dichiara di aver preso visione della sopra indicata informativa ed esprime il libero ed informato consenso al trattamento.

Luogo e data _____

firma

(madre o padre) *firma*
(allegare documento d'Identità /registrare estremi documento di identità)

(tutore) *firma*
(allegare documento d'Identità /registrare estremi documento di identità)



Soc. Coop. Soc. L'Arca Onlus

REGISTRO PRESENZE UTENTI

MESE _____

Mod. RPU

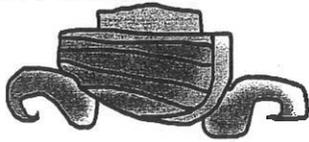
Rev 01
18/07/2014

Pag 1 di 1

N.	Cognome e Nome	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
1																																			
2																																			
3																																			
4																																			
5																																			
6																																			
7																																			
8																																			
9																																			
10																																			
11																																			
12																																			
13																																			
14																																			
15																																			

A= Assente P= Presente

Il Coordinatore _____



Soc. Coop. Soc. L'Arca Onlus

REGISTRO UTENTI

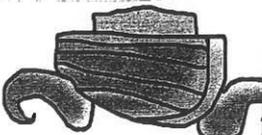
N.	UTENTE	INDIRIZZO	RECAPITO	SERVIZIO/ PRESTAZIONI	OPERATORE

DATA ___ / ___ / ___

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 22350/2022 del 19-07-2022
Doc. Principale - Class. 14.1 - Copia Documento

MOD RU	Rev 02 18/07/2014	Pag 2 di 1
	REGISTRO UTENTI	
 Soc. Coop. Soc. L'Arca Onlus		

Il Coordinatore _____

 Soc. Coop. Soc. L'Arca onlus	RELAZIONE <hr/>	MOD REL	
		Rev 00 18/07/2014	Pag 1 di 1

OPERATORE _____ QUALIFICA _____

UTENTE/SERVIZIO _____

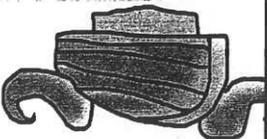
PERIODO DI RIFERIMENTO _____

COMUNE DI CORLEONE
 Protocollo Arrivo N. 22350/2022 del 19-07-2022
 Doc. Principale - Class. 14.1 - Copia Documento

DATA ___/___/___

FIRMA _____

COORDINATORE / ASSISTENTE SOCIALE / PSICOLOGO

 Soc. Coop. Soc. L'Arca onlus	RELAZIONE <hr/>	MOD REL	
		Rev 00 18/07/2014	Pag 2 di 1

(OVE PREVISTO)



QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENZA INTERNA

MOD SUI

Rev 01
18/07/2014

Pag 1 di 1

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENZA INTERNA

DATA ___/___/___

1. E' SODDISFATTO DI LAVORARE IN QUESTA SOCIETÀ?

Molto Abbastanza Poco per niente

2. E' SODDISFATTO DEL RUOLO CHE RICOPRE?

Molto Abbastanza Poco per niente

3. È SODDISFATTO DEL RICONOSCIMENTO CHE LA SOCIETÀ LE MOSTRA?

Molto Abbastanza Poco per niente

4. RITIENE CHE L'ASSEGNAZIONE DEI RUOLI AVVENGA IN MODO TRASPARENTE?

Molto Abbastanza Poco per niente

5. SI SENTE COINVOLTO E MOTIVATO QUANDO LAVORA?

Molto Abbastanza Poco per niente

6. È A CONOSCENZA DEGLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO IN CUI OPERA E DELLE ESIGENZE DELL'UTENZA IN CARICO?

Molto Abbastanza Poco per niente

7. RITIENE CHE LA SOCIETÀ LE GARANTISCA LE STRUTTURE ED INFRASTRUTTURE IDONEE PER SVOLGERE BENE IL PROPRIO LAVORO?

Molto Abbastanza Poco per niente

8. COME VALUTA IL SUO RAPPORTO CON I COLLEGHI?

Ottimo Buono poco presente assente

9. COME VALUTA IL SUO RAPPORTO CON LA DIREZIONE DELLA SOCIETÀ?

Ottimo Buono poco presente assente

10. COM'È IL CLIMA ALL'INTERNO DEL SERVIZIO IN CUI OPERA?

Sereno Confidenziale Nervoso Insostenibile

11. RITIENE CHE LA SOCIETÀ SI ADOPERI AL MEGLIO PER FORMARE O AGGIORNARE I PROPRI DIPENDENTI (OVE NECESSITI)?

Molto Abbastanza Poco per niente

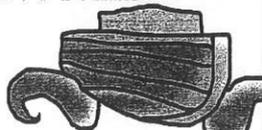
12. RITIENE CHE LA SOCIETÀ LE OFFRA L'OPPORTUNITÀ DI CRESCERE PROFESSIONALMENTE?

Molto Abbastanza Poco Per niente

13. RITIENE CHE I SERVIZI CHE LA SOCIETÀ EROGA POSSANO MIGLIORARE?

SI NO

SE LA RISPOSTA È "SI" IN CHE MODO? _____



Soc. Coop. Soc. L'Arca
Onlus

PIANO RIASSUNTIVO ATTIVITA' SVOLTA

MOD PRMAS-AN

Rev 02
18/07/2014

Pag 1 di 3

(da compilarsi a cura dell'operatore e consegnare ai Servizi Sociali comunali)

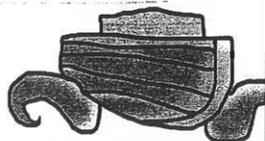
- *Utente:* _____
- *N° ore di servizio:* _____
- *Attività svolte:* _____

- *Obiettivi raggiunti:* _____

- *Autovalutazione del servizio:* _____

- *Considerazioni e riflessioni:* _____

- *Indicazioni future:* _____



Soc. Coop. Soc. L'Arca
Onlus

PIANO RIASSUNTIVO ATTIVITA' SVOLTA

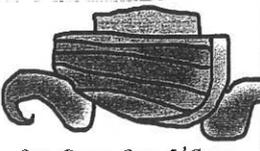
MOD PRMAS-AN

Rev 02
18/07/2014

Pag 2 di 3

Depositare presso l'ufficio dei Servizi Sociali

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 22350/2022 del 19-07-2022
Doc. Principale - Class. 14.1 - Copia Documento

 Soc. Coop. Soc. L'Arca Onlus	P.E.I. PIANO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO	MOD PEI-AS	
	_____	Rev 02 18/07/2014	Pag 1 di 3

MINORE

Cognome _____ Nome _____
 Luogo e data di nascita _____
 Inserimento _____

SITUAZIONE SOCIO – FAMILIARE

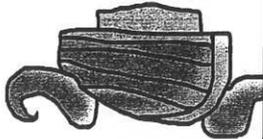
COMPOSIZIONE NUCLEO FAMILIARE

Nome e Cognome	Data nascita	Parentela	Scolarità	Occupazione	Residente SI/NO

COMUNE DI RESIDENZA _____
 VIA _____
 TEL. _____

Note sulla situazione familiare

Breve anamnesi del caso



Soc. Coop. Soc. L'Arca
Onlus

P.E.I.
PIANO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO

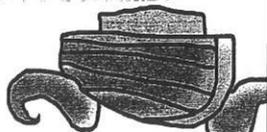
MOD PEI-AS

Rev 02
18/07/2014

Pag 3 di 3

Per presa visione
Il Coordinatore del Servizio

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 22350/2022 del 19-07-2022
Doc. Principale - Class. 14.1 - Copia Documento



Soc. Coop. Soc. l'Arca
Onlus

SCHEDA DI SEGNALAZIONE

MOD SS-AN

Rev 02
18/07/2014

Pag 1 di 3

(da compilarsi a cura del servizio sociale e consegnare ai coordinatori del progetto
per l'esame della presa in carico del caso)

*Cognome e nome del
minore:* _____

Data e luogo di nascita: _____ *Indirizzo:* _____

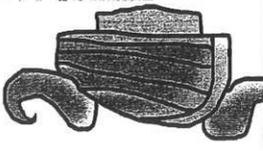
Tel. _____

Notizie sui familiari conviventi

<i>Nome</i>	<i>grado di parentela</i>	<i>Scolarità</i>	<i>occupazione</i>	<i>informazioni rilevanti</i>

Motivo della segnalazione

Ipotesi progettuale

 <p>Soc. Coop. Soc. L'Arca Onlus</p>	VERBALE RIUNIONE <hr/>	MOD VR	
		Rev 01 18/07/2014	Pag 2 di 1

PRESENTI
(COGNOME E NOME)

FIRMA

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ASSENTI
(COGNOME E NOME)

FIRMA (per presa visione)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

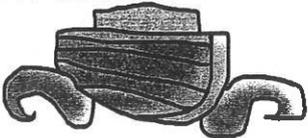
.....

.....

.....

.....

COMUNE DI CORLEONE
 Protocollo Arrivo N. 22350/2022 del 19-07-2022
 Doc. Principale - Class. 14.1 - Copia Documento

 Soc. Coop. Soc. L'Arca Onlus	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OPERATORI	MOD QSO	
		Rev 02 18/07/2014	Pag 1 di 3

Da compilare a cura degli operatori

N.B. Alle domande, ove sia possibile, puoi dare più di una risposta. Buon lavoro!

1) QUALI SONO LE DIFFICOLTÀ MAGGIORI CHE INCONTRI NELLO SVOLGIMENTO DELLA TUA ATTIVITÀ?

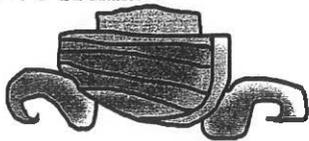
- a. ruoli non chiari,
- b. turni stressanti,
- c. poca empatia con il/la collega,
- d. utenti eccessivamente problematici,
- e. la presenza di colleghi non competenti,
- f. scarsa informazione sugli utenti,
- g. la poca partecipazione alla programmazione delle attività,
- h. il coordinatore del servizio non è competente,
- i. non ho difficoltà,
- j. altro specificare

2) TI SENTI SOSTENUTO/A NEL MOMENTO IN CUI INCONTRI DELLE DIFFICOLTÀ?

- a. si
- b. no
- c. a volte

3) A CHI CHIEDI IL SOSTEGNO?

- a. coordinatore
- b. collega
- c. personale scolastico
- d. nessuno



Soc. Coop. Soc. L'Arca Onlus

**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE
OPERATORI**

MOD QSO

Rev 02
18/07/2014

Pag 2 di 3

4) TI SENTI GRATIFICATO/A DAL LAVORO CHE SVOLGI?

- a. si
- b. no
- c. a volte

5) DEGLI UTENTI CHE ASSISTI PENSI CHE:

- a. sono persone poco fortunate
- b. chiedono più del dovuto
- c. hanno bisogno di aiuto
- d. sono sereni e tranquilli
- f. altro specificare

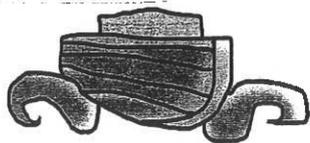
AL LAVORO A VOLTE MI SENTO:

- a. incapace
- b. bravo/a
- c. adeguato/a al lavoro
- d. solo/a
- e. altro specificare

7) CI SONO DELLE TEMATICHE CHE VORRESTI AFFRONTARE E/O CONOSCERE DI PIÙ?

- a. si
- b. no

8) SE HAI RISPOSTO SÌ QUALI:



Soc. Coop. Soc. L'Arca Onlus

**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE
OPERATORI**

MOD QSO

Rev 02
18/07/2014

Pag 3 di 3

.....
.....
.....

9) PERCHÉ HAI SCELTO QUESTO LAVORO IN QUESTO SERVIZIO:

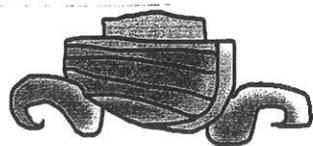
- a. Mi è sempre piaciuto
- b. Ho sempre svolto questo lavoro
- c. Per necessità, non ho altro lavoro
- d. Mi è stato indicato da qualcuno
- e. Mi sento idonea/o anche se è il primo lavoro
- f. altro specificare

LE MIE CAPACITÀ:

- g. sono molto capace
- h. non riesco ad esternare le mie capacità
- i. se potessi cambierei lavoro
- j. non occorrono capacità particolari per questo lavoro

10) COSA TI SERVE PER LAVORARE BENE IN QUESTO SERVIZIO:

- a. niente, c'è tutto
- b. un clima di gruppo più collaborante e partecipazione
- c. strumenti e materiale vario
- d. che qualche collega andrebbe via
- e. che cambiasse il coordinatore
- f. non mi serve niente, sono io che non sono adatta/o a questo lavoro.



Soc. Coop. Soc. L'Arca Onlus

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI

MOD QSU

Rev 02
18/07/2014

Pag 1 di 2

Da compilare a cura dei familiari degli assistiti

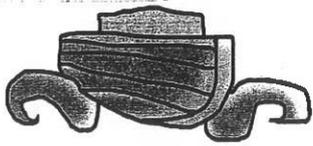
Gentile Signora, Egregio Signore,

al fine di contribuire al miglioramento del servizio, La preghiamo voler esprimere la Sua opinione sulla qualità del servizio attraverso l'attribuzione di un punteggio così concepito.

Il questionario è anonimo. Per rispondere apporre una crocetta.

1. È soddisfatto in generale dell'intervento di assistenza	Molto Abbastanza Per niente
2. Le prestazioni sono adeguate ai bisogni del suo familiare	Molto Abbastanza Per niente
3. L'orario di servizio risponde alle vostre esigenze	Molto Abbastanza Per niente
4. Gli orari di servizio vengono rispettati	Molto Abbastanza Per niente
5. Le informazioni in caso di eventuali modifiche all'orario sono tempestive	Molto Abbastanza Per niente
6. In caso di bisogno riesce contattare facilmente l'operatore	Molto Abbastanza Per niente
7. Le prestazioni hanno aiutato il suo familiare a migliorare le sue condizioni	Molto Abbastanza Per niente
8. Le attività hanno aiutato il suo familiare a stare meglio con gli altri	Molto Abbastanza Per niente
9. Gli operatori sono diventati un punto di riferimento	Molto Abbastanza Per niente
10. Negli incontri con gli operatori lei ha ricevuto ascolto e sostegno	Molto Abbastanza Per niente
11. Negli incontri con gli operatori lei ha ricevuto disponibilità	Molto Abbastanza Per niente
12. Si sente sicuro quando il suo familiare è con gli operatori	Molto Abbastanza Per niente
13. È complessivamente soddisfatto del servizio	Molto Abbastanza Per niente

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 22350/2022 del 19-07-2022
Doc. Principale - Class. 14.1 - Copia Documento



Soc. Coop. Soc. L'Arca Onlus

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI

MOD QSU

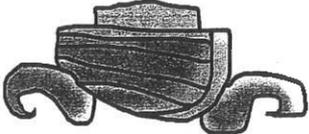
Rev 02
18/07/2014

Pag 2 di 2

Suggerimenti

Grazie per la collaborazione !

COMUNE DI GORLEONE
Protocollo Arrivo N. 22350/2022 del 19-07-2022
Doc. Principale - Class. 14.1 - Copia Documento

 Soc. Coop. Soc. L'Arca Onlus	CONSENSO INFORMATO AL TRATTAMENTO DEI DATI	CID
		Rev 00 27/01/16

**Informativa ai sensi dell'articolo 13 del Codice in materia di protezione dei dati personali
(D.Lgs 196/03 – nel seguito il “Codice Privacy”)**

Egregio Signore/Gentile Signora,

il nuovo Codice richiede che il trattamento¹ dei dati dell'individuo sia improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e tuteli la riservatezza ed i diritti dei singoli interessati. Può rivelarsi necessario raccogliere, per la nostra collaborazione, oltre quei dati cosiddetti *comuni*² anche dati più strettamente personale che la normativa definisce *sensibili*.³ La legge ha stabilito a tal proposito che gli interessati debbano essere informati sulle finalità e le modalità del trattamento e acconsentire per iscritto.

Soc. Coop. Sociale L'Arca Onlus, con sede in Termini Imerese (PA) Via Piersanti Mattarella 9; in qualità di ente gestore di servizi, comunica pertanto che tali dati personali dei dipendenti e degli utenti saranno trattati per le finalità strettamente connesse alle attività della Coop., e per le esigenze amministrative.

Oltre che per le finalità sopra descritte i **Dati** potranno essere trattati per adempiere ad ulteriori obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria.

Lei potrà fornire il Suo consenso ai nostri incaricati con la consegna del presente modulo firmato.

All'interno dell' **Arca Soc. Coop. Sociale** i dati comuni e sensibili dei dipendenti, come degli utenti saranno trattati dal personale amministrativo, e solo se necessario per lo svolgimento del servizio dai coordinatori degli stessi o dagli operatori (psicologi, educatori).

Titolare del trattamento dei dati è la Società Coop. L'Arca, con sede legale in Termini Imerese (PA), Via P. Mattarella 9, responsabile dei trattamenti medesimi è il Rappresentante Legale **Salvatore Scorsone**.

Lei potrà rivolgersi al responsabile sopra indicato per esercitare i Suoi diritti, ai sensi dell'articolo 7 del Codice Privacy.

¹ *Qualunque operazione o complesso di operazioni, svolti con o senza l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati.*

² *Sono i dati relativi alle persone fisiche e giuridiche quali ad esempio il nome, il cognome, la data di nascita, la denominazione sociale, il codice fiscale, la partita iva, le immagini/fotografie, i suoni, le pubblicazioni, le relazioni o report, le attestazioni, etc.. Sono altresì considerati dati personali quelli relativi al traffico telefonico in generale, alle e-mail ed ai c.d. file di log, cioè quelle informazioni attraverso le quali è possibile sapere quando, con chi e per quanto tempo ci si è collegati in rete (Internet, Intranet). Nella pratica, i suddetti dati sono anche definiti come **dati comuni** per distinguerli da quelli “sensibili”.*

³ *Con **dati sensibili**, si intendono i dati idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale.*

Consenso al trattamento dei dati personali relativamente ai dati comuni e sensibili dei dipendenti e/o degli utenti:

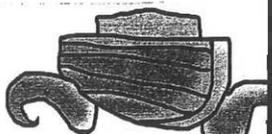
Il/la sottoscritto/a ai sensi dell'articolo 23 del Codice Privacy, dichiara di aver preso visione della sopra indicata informativa ed esprime il libero ed informato consenso al trattamento.

Luogo e data _____

firma

(madre o padre) *firma*
(allegare documento d'Identità /registrare estremi documento di identità)

(tutore) *firma*
(allegare documento d'Identità /registrare estremi documento di identità)

 Soc. Coop. Soc. L'Arca onlus	RELAZIONE	MOD REL	
		Rev 00 27/01/16	Pag 1 di 1

OPERATORE _____ QUALIFICA _____

UTENTE/SERVIZIO _____

PERIODO DI RIFERIMENTO _____

COMUNE DI CORLEONE
 Protocollo Arrivo N. 22350/2022 del 19-07-2022
 Doc. Principale - Class. 14.1 - Copia Documento

DATA ___ / ___ / ___

FIRMA _____

COORDINATORE / ASSISTENTE SOCIALE / PSICOLOGO

 (OVE PREVISTO)