

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (artt. 13 e 14 del Regolamento Generale Protezione Dati Personali (EU) 2016/679) per il SERVIZIO DELLE INDAGINI DI GRADIMENTO

Finalità del trattamento

Il trattamento dei Suoi dati personali raccolti dal Comune di Genova si colloca nel contesto del servizio delle **indagini di gradimento**, ad esempio, *customer satisfaction*, *focus group*, commenti, suggerimenti, segnalazioni raccolte tramite questionari cartacei, ma anche attraverso piattaforme digitali (es. SegnalaCi, ProponiTi) e i canali Social del Comune.

Le rilevazioni sono finalizzate **esclusivamente alle elaborazioni statistiche** orientate a verificare il livello di efficienza e di efficacia dei servizi offerti, così come Lei li percepisce, e si svolgono principalmente mediante somministrazione di questionari.

La compilazione dei questionari può prevedere diverse modalità di acquisizione dei Suoi dati personali quali, ad esempio, interviste personali in presenza oppure a distanza mediante telefono oppure tramite *form* disponibile *on line* oppure tramite posta elettronica.

Categorie dei dati personali

La Sua partecipazione alle indagini di gradimento è **volontaria** e il conferimento dei Suoi dati personali è **facoltativo**. Di regola i questionari sono anonimi.

La raccolta dei Suoi dati personali può avvenire solo qualora non sia possibile raccogliere dati anonimi. A titolo esemplificativo e non esaustivo i casi di raccolta dei Suoi dati possono riguardare l'intervista telefonica dove l'operatore nel qualificarsi deve accertarsi di essere in contatto con Lei oppure l'invio di questionari per posta elettronica oppure quando accede a piattaforme digitali per fare segnalazioni oppure utilizza i canali Social del Comune allo scopo di lasciare commenti, suggerimenti, etc.

Possono essere oggetto di trattamento solo dati comuni che La identificano, come nome e cognome, numero di telefono, indirizzo e-mail.

Non vengono trattate le categorie dei dati personali che rientrano nella previsione degli articoli 9 e 10 del RGPD (es. salute, origine etnica, opinioni politiche, religione, appartenenza sindacale, orientamento sessuale, reati, condanne penali o connesse misure di sicurezza).

È esclusa l'attivazione di un processo decisionale automatizzato di cui all'art. 22 del RGPD.

Facoltatività della raccolta

Il conferimento dei Suoi dati personali richiesti con il questionario è facoltativo e un eventuale rifiuto di fornirli non avrà conseguenze negative sulla possibilità di usufruire dei servizi comunali; l'unica conseguenza sarà l'impossibilità di partecipare alle indagini di gradimento.

Origine dei dati

I dati personali sono forniti direttamente dall'interessato con la compilazione dei campi del questionario.

Base giuridica

Il trattamento dei Suoi dati personali è lecito in quanto ricorrono i presupposti giuridici e amministrativi stabiliti dall'art. 2-ter del Codice Privacy (D.lgs. 196/2003 e s.m.i.).

Più precisamente, il trattamento dei Suoi dati è effettuato ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. c) del RGPD in quanto necessario per **l'adempimento di un obbligo legale** al quale è soggetto il Comune di Genova, come previsto dal D.lgs. 150/2009 che nell'19-bis disciplina i sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini.

Inoltre, il trattamento dei Suoi dati personali è necessario per il perseguimento del **legittimo interesse** del Comune di Genova che viene operato sulla base dello standard internazionale, volontario della norma ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti".

Trattamento

Il trattamento dei Suoi dati personali è effettuato con strumenti cartacei nonché informatici e telematici, attraverso logiche di organizzazione ed elaborazione strettamente correlate alle finalità stesse e con modalità adeguate da garantire la sicurezza delle informazioni: integrità, riservatezza e disponibilità dei Suoi dati personali nel rispetto delle misure tecniche e organizzative previste dall'art. 32 del RGPD.

Com'è organizzato il processo di gestione delle indagini di gradimento: i dipendenti del Comune di Genova inseriscono manualmente nel data base del Comune i dati anonimi, raccolti con il questionario cartaceo da Lei compilato, riposto all'interno di scatole. Successivamente verranno elaborate statistiche al fine di ottenere dati anonimi in forma aggregata.

Alle indagini di soddisfazione sulla qualità percepita possono partecipare, oltre ai dipendenti, anche auditor (certificazione ISO 9001) durante la fase di progettazione e di elaborazione dei risultati, i quali vengono a conoscenza solo dei dati in forma anonima nell'ambito delle procedure previste nel Manuale della Qualità del Comune di Genova.

Destinatari dei dati

I destinatari dei Suoi dati personali sono i dipendenti del Comune di Genova. Nel caso in cui il Comune intenda avvalersi di fornitori ai quali affidare il servizio delle indagini di gradimento provvedere alla loro designazione ai sensi dell'art. 28 del RGPD, quali responsabili del trattamento. In tale ipotesi il soggetto responsabile dell'affidamento designa il personale preposto alla somministrazione dei questionari quale autorizzato al trattamento.

Maggiori informazioni relative a detti responsabili esterni dell'affidamento possono essere richieste al seguente indirizzo di posta elettronica: demograficiecimiteri@comune.genova.it

I Suoi dati personali non sono **diffusi**. I risultati delle indagini di gradimento potranno essere diffusi soltanto in forma anonima ai sensi del D.lgs. 33/2013 e s.m.i.

Periodo di conservazione dei dati

I Suoi dati personali vengono conservati per il tempo strettamente necessario con le finalità del trattamento e poi distrutti o resi anonimi in conformità alle politiche di conservazione dei dati, stabilite dal Comune. **Il criterio seguito è il seguente:** i Suoi dati personali sono distrutti o resi anonimi **subito dopo la raccolta e non oltre la registrazione dei medesimi nel data base del Comune**. La registrazione è effettuata senza ritardo, anche nel caso in cui i questionari raccolti siano in numero elevato.

Trasferimento dei dati extra UE

Il Comune di Genova non trasferisce i dati personali al di fuori dello Spazio Economico Europeo.

Modalità di esercizio dei diritti degli interessati

In relazione ai Suoi dati personali Le sono riconosciuti i diritti previsti dal Capo III del Regolamento (UE) 2016/679 che dovrà esercitare prima della loro registrazione (es. accedere ai dati, chiedere la loro correzione, cancellazione). Le richieste vanno rivolte in forma scritta al seguente indirizzo di posta elettronica: demograficiecimiteri@comune.genova.it

Ricorrendone i presupposti Lei ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante ai sensi dell'art.77 del Regolamento (UE) 2016/679.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento dei Suoi dati personali è la Città di Genova (Comune di Genova).

Indirizzo

via Garibaldi 9, Palazzo Tursi -16124, Genova, partita Iva: 00856930102

Contatti

Numero unico: 010.10.10

Numero verde: 800 085324 dal Lun al Ven 09:00-13:00

E-mail: urpgenova@comune.genova.it

PEC: comunegenova@postemailcertificata.it

RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il Comune di Genova ha proceduto alla designazione del Responsabile della Protezione dei Dati Personali (RPD), conformemente alla previsione di cui all'art. 37, par. 1, lett. a) del Regolamento (UE) 2016/679, individuandolo nella persona dell'avv. Massimo Ramello (Si.Re. Informatica s.r.l.).

Contatti

E-mail: rpd@comune.genova.it

PEC: dpo.comge@postecert.it

Struttura di supporto del RPD

Ufficio Privacy. L'Ufficio è incaricato di relazionarsi con tutte le strutture del Comune e supportare il RPD nello svolgimento dei compiti previsti dall'art. 39 del Regolamento (UE) 2016/679.

Contatti

E-mail: rpd@comune.genova.it

PEC: dpo.comge@postecert.it

Aggiornato all'11 agosto 2023