

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo 679/2016 per raccolta dati per "customer satisfaction"

In conformità con quanto previsto dal Regolamento UE n. 679/2016 (di seguito il "Regolamento") all'articolo 13 - Informazioni da fornire qualora i dati personali siano raccolti presso l'interessato, l'Istituto Zooprofilattico Sperimentale della Lombardia ed Emilia Romagna. (di seguito l'"Istituto" o "IZSLER"), fornisce le seguenti informazioni sul trattamento dei dati effettuato dall'Ente per i propri servizi a favore dell'utenza.

Titolare del trattamento

Ai sensi dell'articolo 4 del Regolamento titolare del trattamento è l'Istituto Zooprofilattico Sperimentale della Lombardia ed Emilia Romagna, che ha sede in Brescia (Italia), Via Bianchi 9, CAP 25124, nella persona del Legale Rappresentante.

Responsabile della protezione dei dati personali

Il Titolare, con decreto numero 231 del 14 maggio 2018, ha nominato come responsabile della protezione dei dati personali (RPD ovvero, Data Protection Officer, DPO) il dottor Riccardo Possenti.

È possibile rivolgersi all'RPD per esercitare i diritti dell'interessato e/o per eventuali chiarimenti in materia di tutela dati personali; è raggiungibile all'indirizzo: rpd@izsler.it.

Finalità del trattamento dei dati

La raccolta delle informazioni tramite il questionario è finalizzata esclusivamente ad elaborazioni statistiche, effettuate anche con strumenti elettronici, da parte di questo ente per valutare la qualità dei servizi e/o delle prestazioni offerte.

Base giuridica del trattamento

La realizzazione di iniziative di customer satisfaction rientra tra le misure previste dalla normativa in materia di "riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della l. 15 marzo 1997, n. 59". In particolare, tale normativa prevede che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi (art. 11, comma 1, d.lg. 30 luglio 1999, n. 286). I sistemi di rilevazione della qualità assumono particolare rilievo, specie alla luce delle recenti disposizioni normative che impongono alle pubbliche amministrazioni di adottare metodi e strumenti idonei a misurare e valutare la performance per assicurare elevati standard qualitativi ed economici dei servizi pubblici (artt. 2 e 3, 8, comma 1, lett. c), 13, comma 6, lett. f), d.lg. 27 ottobre 2009, n. 150; Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento della Funzione pubblica del 24 marzo 2004).

Nell'ambito dei compiti del Servizio sanitario nazionale, gli organismi sanitari pubblici possono effettuare indagini di rilevamento della qualità sanitaria senza richiedere il consenso degli utenti, in quanto l'utilizzo di questionari di misurazione del gradimento, è riconducibile alle finalità istituzionali di rilevante interesse pubblico connesse all'adozione di meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni sanitarie (artt. 18 e 85 del Codice; art. 11, comma 1, d.lg. n. 286/1999 e artt. 10 e 14 d.lg. n. 502/1992).

Conseguenze della mancata comunicazione dei dati personali

Il conferimento dei dati richiesti è facoltativo e un eventuale rifiuto di fornirli non avrà conseguenze.

Conservazione e comunicazione dei dati

Il trattamento sarà effettuato sia con strumenti manuali e/o informatici e telematici con logiche di organizzazione ed elaborazione strettamente correlate alle finalità stesse e comunque in modo da garantire la sicurezza, l'integrità e la riservatezza dei dati stessi nel rispetto delle misure organizzative, fisiche e logiche previste dalle disposizioni vigenti.

I dati da Lei forniti non saranno comunicati a terzi e verranno distrutti o resi anonimi subito dopo la raccolta e comunque non oltre la registrazione. I risultati delle rilevazioni potranno essere diffusi soltanto in forma anonima.

Profilazione dei dati

I dati personali non sono soggetti a diffusione né ad alcun processo decisionale interamente automatizzato, ivi compresa la profilazione.

Trasferimento dati

È possibile che il Titolare trasferisca i dati personali dell'interessato verso un Paese terzo all'Unione Europea o verso un'organizzazione internazionale.

Assicura sin da ora che l'eventuale trasferimento dei Dati verso organizzazioni internazionali e/o Paesi non appartenenti allo SEE, avverrà secondo uno dei modi consentiti dalla normativa vigente, quali ad esempio il consenso dell'interessato, l'adozione di Clausole Standard approvate dalla Commissione Europea, la selezione di soggetti aderenti a programmi internazionali per la libera circolazione dei dati (es. EU-USA Privacy Shield) od operanti in Paesi considerati sicuri dalla Commissione Europea per cui esiste quindi una decisione di adeguatezza della Commissione Europea, ai sensi dell'art. 45 del Regolamento.

Diritti dell'interessato

Tra i diritti riconosciuti all'interessato dal GDPR rientrano quelli di:

- chiedere l'accesso ai propri dati personali ed alle informazioni relative agli stessi; la rettifica dei dati inesatti o l'integrazione di quelli incompleti; la cancellazione dei dati personali che lo riguardano (al verificarsi di una delle condizioni indicate nell'art. 17, paragrafo 1 del GDPR e nel rispetto delle eccezioni previste nel paragrafo 3 dello stesso articolo); la limitazione del trattamento dei propri dati personali (al ricorrere di una delle ipotesi indicate nell'art. 18, paragrafo 1 del GDPR);
- richiedere ed ottenere - nelle ipotesi in cui la base giuridica del trattamento sia il contratto o il consenso, e lo stesso sia effettuato con mezzi automatizzati - i dati personali in un formato strutturato e leggibile da dispositivo automatico, anche al fine di comunicare tali dati ad un altro titolare del trattamento (c.d. diritto alla portabilità dei dati personali);
- opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei propri dati personali al ricorrere di situazioni particolari che La riguardano;
- revocare il consenso in qualsiasi momento, limitatamente alle ipotesi in cui il trattamento sia basato sul consenso per una o più specifiche finalità e riguardi dati personali comuni (ad esempio data e luogo di nascita o luogo di residenza), oppure particolari categorie di dati (ad esempio dati che rivelano l'origine razziale, le opinioni politiche, le convinzioni religiose, lo stato di salute o la vita sessuale). Il trattamento basato sul consenso ed effettuato antecedentemente alla revoca dello stesso conserva, comunque, la sua liceità;
- proporre reclamo a un'autorità di controllo (Autorità Garante per la protezione dei dati personali – www.garanteprivacy.it).

L'esercizio dei diritti potrà avvenire attraverso l'invio di una richiesta mediante email all'indirizzo rpd@izsler.it.