

ARPAT - DIREZIONE GENERALE

Via Ponte alle Mosse, 211 - 50144 - Firenze

Informativa specifica relativa ai trattamenti effettuati per la realizzazione di indagini di customer satisfaction

(ai sensi degli articoli 12, 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679)

Sommario

1.	Scopo	3
2.	Titolare e Responsabile della protezione dei dati personali	3
3.	Finalità e base giuridica dei trattamenti	3
4.	Interessati, dati trattati, destinatari e trasferimenti dati	4
4.1	Fonte dei dati personali	4
4.2	Categorie degli interessati	4
4.3	Categorie di dati personali trattati	4
4.4	Soggetti autorizzati al trattamento	5
4.5	Comunicazione e diffusione dei dati personali	5
5.	Modalità del trattamento	5
5.1	Modalità e tempi di conservazione	5
5.2	Luogo dei trattamenti	6
5.3	Protezione dei dati	6
6.	Diritti degli interessati	6
7.	Diritto di reclamo	6

1. Scopo

La presente informativa descrive i trattamenti di dati personali raccolti e trattati per l'effettuazione di indagini di customer satisfaction svolte su un campione di utenti dei servizi e attività dell'Agenzia.

Essa integra quanto previsto dall'Informativa generale sulla privacy e trattamenti dati di ARPAT ed è resa ai sensi degli articoli 12, 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (noto come GDPR).

2. Titolare e Responsabile della protezione dei dati personali

Rimangono validi i riferimenti indicati nell'informativa generale.

ARPAT è titolare del trattamento dei dati personali effettuati per indagini di customer satisfaction.

Per specifiche indagini ARPAT può avvalersi di soggetti terzi che trattano dati personali per suo conto, anche mediante infrastrutture tecnologiche dedicate.

ARPAT rimane in ogni caso titolare del trattamento dei dati personali effettuati per le proprie finalità istituzionali.

I soggetti terzi operano nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali e, ove previsto, sono nominati Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679.

3. Finalità e base giuridica dei trattamenti

Le indagini di customer satisfaction costituiscono una modalità di attuazione della cosiddetta "valutazione partecipata della performance" cui sono tenute le amministrazioni pubbliche nell'ambito degli adempimenti previsti dal Ciclo di gestione della performance.

La finalità del trattamento consiste nell'utilizzo dei dati di contatto degli interessati per rilevare la percezione degli utenti circa i servizi e attività erogate da ARPAT.

Il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri (art. 6, par. 1, lett. C) del GDPR), in conformità alla normativa vigente:

- Legge n. 150/2000 sulla comunicazione istituzionale
- D.Lgs. n. 150/2009 Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini (GU n. 80 del 5/4/2004)

4. Interessati, dati trattati, destinatari e trasferimenti dati

4.1 Fonte dei dati personali

I dati personali utilizzati per l'indagine, anche provenienti da fonti accessibili al pubblico, sono raccolti legittimamente da ARPAT nell'ambito delle proprie attività istituzionali.

4.2 Categorie degli interessati

Sono interessati dai trattamenti:

- a) utenti del sito web;
- b) soggetti che compilano form;
- c) iscritti alle newsletter;
- d) cittadini che a vario titolo sono venuti in contatto con l'Agenzia;
- e) personale di aziende (individuali e non) destinatari delle attività di controllo e supporto;
- f) personale appartenente ad altre amministrazioni ed enti istituzionali.

4.3 Categorie di dati personali trattati

Possono essere trattate le seguenti tipologie di dati personali:

- dati identificativi e di contatto, quali ad esempio l'indirizzo email;
- dati relativi al contesto territoriale, quali il comune di residenza.

Non vengono trattati dati personali particolari, salvo eventuale trattamento indiretto e occasionale derivante da eventi di sicurezza o log applicativi, comunque gestiti nel rispetto delle norme sulla protezione dei dati.

4.4 Soggetti autorizzati al trattamento

I dati sono trattati da personale ARPAT autorizzato e preventivamente formato, nonché dai soggetti terzi individuati quali Responsabili del trattamento come indicato al precedente paragrafo 2 della presente informativa.

4.5 Comunicazione e diffusione dei dati personali

Il trattamento avviene principalmente all'interno dello Spazio Economico Europeo.

I dati personali saranno comunicati:

- a) al personale di ARPAT autorizzato;
- b) ai soggetti nominati Responsabili esterni secondo quanto indicato al precedente punto 2 della presente Informativa.

I dati personali raccolti non sono oggetto di diffusione. I risultati delle indagini possono essere divulgati esclusivamente in forma aggregata e anonima, in modo tale che non sia possibile risalire alle persone che li forniscono o a cui si riferiscono, assicurando così la massima riservatezza.

5. Modalità del trattamento

5.1 Modalità e tempi di conservazione

L'indagine è realizzata tramite:

- questionari
- interviste telefoniche

su un campione rappresentativo di utenti.

Le risposte sono raccolte ed elaborate in forma aggregata e anonima.

I dati personali sono trattati con strumenti informatici e conservati per il tempo strettamente necessario alla verifica della corretta esecuzione dell'indagine e comunque per un periodo non superiore a 6 mesi dalla conclusione delle interviste.

Decorso tale termine, i dati sono definitivamente cancellati.

I Responsabili esterni trattano e conservano i dati secondo le istruzioni di ARPAT e le rispettive informative.

5.2 Luogo dei trattamenti

I trattamenti sono effettuati presso le sedi ARPAT e nei data center autorizzati indicati nella documentazione dei sistemi ICT.

5.3 Protezione dei dati

Sono adottate misure tecniche e organizzative idonee a prevenire accessi non autorizzati, perdita dei dati, diffusione o trattamenti non consentiti.

6. Diritti degli interessati

Restano validi i diritti indicati nell'informativa generale (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione), esercitabili tramite il Responsabile della protezione dei dati così come meglio specificato nell'informativa generale.

7. Diritto di reclamo

Resta valido quanto previsto nell'informativa generale con riferimento al Garante per la protezione dei dati personali.