

## REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

(approvato con Atto Monocratico n. 16 del 20/12/2023)

### PREMESSA

ASP Centro Servizi alla Persona (di seguito Azienda) adotta il presente Regolamento di Pubblica Tutela, in quanto riconosce la centralità del cittadino, quale titolare del diritto alla salute ed al benessere psico-sociale e intende incoraggiarne la partecipazione nell'organizzazione e nella verifica delle prestazioni rese.

La centralità del cittadino comporta, infatti, sia la soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti sia il loro consapevole coinvolgimento nei processi decisionali. Il cittadino è titolare del diritto a verificare la qualità delle prestazioni e a contribuire alla progettazione e al miglioramento continuo dei servizi.

Pertanto, l'Azienda ritiene necessario valorizzare le attività di comunicazione e informazione in quanto finalizzate a garantire il buon andamento e l'imparzialità dell'azione amministrativa ed il pieno esercizio della cittadinanza e delle libertà individuali da parte dei cittadini tenuto conto, inoltre, che il processo teso a favorire l'ascolto, il coinvolgimento, la comunicazione da parte dei soggetti interessati è indicato quale strumento di trasparenza e che l'opinione dei cittadini/utenti dell'Azienda, la loro esperienza diretta e la valutazione dei servizi forniscono imprescindibili indicazioni per meglio comprendere e prevenire le dinamiche relazionali che possono influenzare l'Azienda stessa in termini di rischio corruttivo (sezione "rischi corruttivi e trasparenza" del vigente P.I.A.O. aziendale).

ASP Centro Servizi alla Persona si impegna a garantire la tutela del cittadino/cliente/utente in ottemperanza ai principi fondamentali di:

- **EGUAGLIANZA;**
- **IMPARZIALITA';**
- **CONTINUITA';**
- **DIRITTO DI SCELTA;**
- **PARTECIPAZIONE;**
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA.**

### ART. 1 – DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Il seguente regolamento descrive il processo di rilevazione e gestione dei reclami riguardanti i servizi forniti da ASP, che opera con l'intento di soddisfare le aspettative dell'utenza congiuntamente alla rete familiare. Data la molteplicità delle esigenze e aspettative che si intendono soddisfare, la complessità dei servizi offerti, può capitare che incomprensioni o inconvenienti generino motivi di insoddisfazione. La Direzione assicura che ogni reclamo, avanzato in modo civile e costruttivo, sarà attentamente valutato e che saranno adottate le misure possibili per risolvere, tempestivamente ed efficacemente, le situazioni di disagio.

Per reclamo si intende l'espressione di insoddisfazione rivolta all'organizzazione riguardante servizi forniti per cui si attende in modo esplicito o implicito una risposta o una soluzione.

Indipendentemente dalla forma, scritta, telefonica, verbale (è comunque preferibile che sia scritto e soprattutto non anonimo), il reclamo avrà la massima considerazione e tutti saranno ascoltati con attenzione. Grazie alla comprensione e alla disponibilità di chi reclama saranno cercate soluzioni ai disagi creati. ASP considera i reclami un'importante opportunità di sviluppo e di miglioramento delle proprie capacità; per questo motivo saranno attentamente analizzati e monitorati.

I reclami sono classificabili secondo l'entità o gravità del danno arrecato al cittadino e delle conseguenti ripercussioni per l'organizzazione:

#### **a) RECLAMI GRAVI**

Sono reclami che si riferiscono a mancanze importanti con gravi conseguenze per il cittadino. Ad esempio: inadempienze contrattuali, danneggiamenti a prodotti di proprietà del cliente o alle persone stesse.

#### **b) RECLAMI LIEVI**

Sono reclami estemporanei per mancanze tali da non compromettere il rapporto di fiducia nei confronti dell'azienda, che non risultano, o almeno non lo sono ancora stati, ricorrenti.

#### **c) RECLAMI ORDINARI**

Si riferiscono a problemi marginali, spesso noti e ricorrenti, per cui non è possibile una soluzione interna. Ad esempio, è il caso di inadempienze aziendali causate da mancanze o ritardi di soggetti esterni.

#### **d) RECLAMI GIUSTIFICATI**

Si considerano giustificati i reclami originati da:

- mancato soddisfacimento di un requisito contrattuale;
- mancato soddisfacimento di un requisito normativo;
- mancato rispetto di un impegno preso, più o meno formalmente;
- mancata rilevazione di una aspettativa o esigenza legittima non intesa che si sarebbe dovuta capire e tradurre in requisito.

#### **e) RECLAMI NON GIUSTIFICATI**

Si considerano reclami non giustificati quelli che originano da aspettative non soddisfatte perché:

- non pertinenti ai servizi erogati;
- non contemplati negli accordi presi;
- non compresi tra i requisiti che l'organizzazione intende e dichiara di soddisfare.

In questo contesto, non sono considerati reclami i casi di:

- suggerimenti, intesi come comunicazioni che non hanno lo scopo di denunciare una situazione di disagio, ma quello di fornire indicazioni per la fornitura di servizi più adeguati alle aspettative;
- segnalazioni di disfunzioni, intese come comunicazioni di guasti, di cattivi funzionamenti o disservizi ripristinabili con normali procedure manutentive.

Rientrano in questa tipologia anche le lamentele che originano dalla mancata soddisfazione di preferenze individuali e peculiari quali, ad esempio:

- caratteristiche del cibo, degli ambienti e degli operatori;
- dissensi rispetto a prescrizioni sociosanitarie educative e riabilitative, derivanti dalla mancata condivisione alle valutazioni di assistenti sociali, personale medico e paramedico, operatori socioassistenziali, educatori;

- recriminazioni conseguenti alla mancata concessione di prestazioni richieste senza averne diritto;
- lamentele che celano una implicita richiesta di ascolto.

**L'encomio** identifica una segnalazione positiva rivolta al servizio/nucleo/ufficio, al personale o più in generale all'Azienda; di norma, contiene un ringraziamento ed esprime il particolare vissuto favorevole dell'utente o suo familiare rispetto a specifici comportamenti o servizi ricevuti.

**Il suggerimento** esprime il pensiero dell'utente che, nell'aver usufruito di uno dei servizi aziendali, desidera portare a conoscenza dell'Azienda un'indicazione utile ad ottenere un potenziale miglioramento.

## ART. 2 SOGGETTI CHE POSSONO PRESENTARE RECLAMI E MODALITA' DI PRESENTAZIONE

Possono presentare reclami i soggetti interessati: parenti o delegati (nel caso di minori, chi ne ha la responsabilità genitoriale), organismi accreditati di volontariato o di tutela dei diritti, purché abbiano l'espresso consenso. Qualora il reclamo venga presentato per il tramite di un'associazione di volontariato o tutela, l'Azienda deve contestualmente acquisire da quest'ultima formale dichiarazione di essere stata autorizzata dall'utente al trattamento dei dati che lo riguardano e di essere stata autorizzata a ricevere, per conoscenza, copia della risposta inviata dall'Azienda all'utente stesso. Qualora l'esposto venga presentato da soggetto non direttamente coinvolto, può essere disposta l'archiviazione della pratica in caso di opposizione del diretto interessato. La delega deve sempre essere corredata dalla fotocopia del documento di identità del delegato e del delegante.

La delega può essere sostituita da un'autocertificazione solo qualora:

- il reclamo riguardi un minore e chi scrive è il genitore o altra persona esercente la responsabilità genitoriale,
- l'interessato è deceduto e chi scrive è l'erede legittimo,
- l'interessato è stato dichiarato interdetto o inabilitato e chi scrive è il tutore/curatore o l'amministratore di sostegno, con delega specifica alla tutela della salute. La presentazione dei reclami non impedisce né preclude la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale ed amministrativa.

I reclami possono essere presentati con:

- lettera contenente i dati anagrafici e i recapiti per la risposta consegnata a mano ai Servizi interessati o all'Ufficio protocollo o inviata per posta all'ASP Centro Servizi alla Persona Via Ripagrande, 5 - 44121 Ferrara;
- mail (info@aspfe.it o agli indirizzi dei Responsabili dei servizi) contenente i dati anagrafici e i recapiti per la risposta;
- pec all'indirizzo: pec.info@pec.aspfe.it;
- compilazione degli appositi modelli che possono essere consegnati direttamente ai Servizi interessati o all'Ufficio Protocollo che ha sede in Via Ripagrande, 5 - 44121 Ferrara e/o inviati all'ASP Centro Servizi alla Persona, o compilati direttamente su pc e poi stampati o inviati come allegato tramite e-mail (info@aspfe.it o agli indirizzi dei Responsabili dei servizi o tramite pec: pec.info@pec.aspfe.it);
- colloquio, segnalazione verbale, telefonica direttamente al servizio interessato. Tale modalità non attiva un'istruttoria con risposta scritta, ma solo un interessamento ed eventuale soluzione del problema posto; qualora attraverso questa modalità venga esposta una segnalazione che richiede, comunque, un'istruttoria, si richiede all'utente di formalizzarla.

Il cittadino che intende far attivare la procedura del reclamo deve inserire nella lettera e/o nella mail la propria autorizzazione al trattamento dei dati personali (come da informativa allegata). L'assenza o il rifiuto al consenso non consente di fatto di procedere.

Le segnalazioni anonime non daranno luogo ad alcun tipo di procedura, ne saranno considerate valide ai fini delle determinazioni statistiche della tutela.

### **ART. 3 TERMINI DI PRESENTAZIONE DEGLI APPREZZAMENTI, SUGGERIMENTI E RECLAMI**

I reclami possono essere presentati, nei modi indicati nell'art. 2, entro 30 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti. Sono presi in esame anche i reclami presentati dopo la scadenza di tale termine, solo se il ritardo sia reso giustificabile dalle condizioni ambientali e personali del soggetto titolare del diritto di tutela, comunque non oltre i sei mesi.

### **ART. 4 ADEMPIMENTI DELL'ASP E RISPOSTA**

#### **DIRETTORE**

- assicura l'applicazione di questo regolamento;
- mette a disposizione le risorse necessarie per una gestione dei reclami efficace ed efficiente;
- nomina la funzione direttiva responsabile della gestione dei reclami (in generale il Responsabile dell'Area cui afferisce il reclamo).

#### **RESPONSABILI DI AREA/COORDINATORI**

I Responsabili di Area e i coordinatori dei servizi, eventualmente, nei casi più complessi, con la supervisione del personale direttivo e delle funzioni più competenti in materia:

- redigono la relazione da sottoporre all'attenzione del Direttore Generale che, con nota di accompagnamento a sua firma, la invia al reclamante. La relazione deve essere idonea a fornire tutte le informazioni relative alla segnalazione pervenuta e contenere le conclusioni cui si è giunti a seguito dell'istruttoria che ha avuto cura di effettuare, avvalendosi della collaborazione di tutti i soggetti e le strutture eventualmente coinvolte;
- adottano, inoltre, tutte le misure ed i provvedimenti necessari ad evitare il ripetersi di criticità analoghe e propongono alla Direzione eventuali suggerimenti migliorativi;
- verificano che le azioni pianificate per la risoluzione del reclamo siano state effettivamente concluse, nei termini prestabiliti;
- verificano che nei casi senza rimedio, siano state concluse nei termini e alle condizioni concordate le misure compensative e di indennizzo.

La mancata o tardiva trasmissione della relazione richiesta costituisce elemento di responsabilità disciplinare.

#### **TUTTO IL PERSONALE**

- applica questo regolamento per quanto riguarda gli aspetti di sua competenza;
- fornisce i dati e le informazioni di sua competenza per la gestione e per il monitoraggio dei reclami;
- tratta i clienti in maniera cortese e risponde tempestivamente ai reclami di sua competenza o li indirizza alla persona più indicata.

Tutti i reclami recapitati presso le aree/settori dell'Azienda devono essere trasmessi entro tre giorni all'Ufficio Protocollo che procederà alla protocollazione e a inviarlo al direttore generale e al Responsabile dell'Area interessata.

ASP Centro Servizi alla Persona si attiva per:

**- Avviare l'indagine**

Serve a capire le cause che hanno generato il problema e quali siano le conseguenze. Non si attua per i reclami ordinari. L'indagine compete ai Responsabili di area e ai coordinatori dei servizi, eventualmente, nei casi più complessi, con la supervisione del personale direttivo e delle funzioni più competenti in materia.

**- Avviare il trattamento**

Il responsabile del reclamo ha il compito di impostare la pianificazione del trattamento per la sua risoluzione. La pianificazione consiste nello stabilire chi è incaricato di fare che cosa ed entro quando.

Il trattamento del reclamo è finalizzato a:

- risolvere il problema specifico;
- ripristinare le condizioni di conformità;
- fornire tempestiva risposta al cliente;
- ristabilire il rapporto di fiducia con le persone coinvolte.

**- Rispettare le tempistiche**

- confermare all'utente l'avvenuto ricevimento della segnalazione, la presa in carico e l'avvio del procedimento, entro 3 (tre) giorni lavorativi dal ricevimento dello stesso;
- chiedere, ove necessario, ulteriori chiarimenti all'utente, anche per via telefonica, anche al fine di far sentire tempestivamente l'utente accolto ed ascoltato rispetto alle sue istanze;
- 30 giorni per inoltrare la prima risposta formale, eventualmente anche solo interlocutoria;
- 60 giorni dopo la prima risposta per inoltrare quella definitiva (90 giorni se sono necessarie istruttorie che comportano accertamenti e perizie di soggetti esterni all'azienda);

**ART. 5 - TUTELA DELLA RISERVATEZZA**

Ai sensi del Regolamento Generale UE 679/2016 (G.D.P.R), il Personale di ASP Centro Servizi alla Persona può trattare i dati personali di cui venisse a conoscenza nello svolgimento delle attività descritte nel presente regolamento e ha, inoltre, facoltà di comunicarli a terzi, secondo le specifiche disposizioni al riguardo, quando ciò risultasse necessario per l'esercizio delle funzioni a esso attribuite. Può, infine, trattare i dati sensibili, nell'esercizio delle sue funzioni, per le finalità indicate nella vigente normativa nazionale e comunitaria in materia; nell'ambito di dette finalità, e, nei limiti stabiliti dalla normativa, ne è consentita anche la comunicazione a terzi.

**Art. 6 – NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

- L. 241/90 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- D.P.C.M. 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio u.s. “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.”;

- D.Lgs. 286/1999 “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 legge 15 marzo 1997, n. 59”;
- Legge 150 del 07.06.2000 “Disciplina delle Attività di informazione, di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni”;
- D.P.R. 21 settembre 2001, n. 422 “Regolamento recante norme per l’individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi”;
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica, 7 febbraio 2002 “Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;
- D.Lgs. 150/2009 "Attuazione della legge 04.03.2009 n.15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni” (Riforma Brunetta);
- Delibera CiVIT 88/2010 “Linee guida per la definizione degli standard di qualità, emanata ai sensi dell’articolo 1 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198”;
- Delibera CiVIT 3/2012 “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici, emanata ai sensi degli articoli 13, comma 6, lettera f), e 28 del d.lgs. 150/2009;
- D.P.R. 16 aprile 2013, “Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici”;
- D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i. "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni della P.A.";
- Regolamento (UE) del 27 aprile 2016, n. 679 “Regolamento Generale della Protezione dei Dati”;
- Atto monocratico n. 1 Del 30/03/2023 “Approvazione del piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) 2023-2025”;
- Delibera n. 11 del 28/04/2016 “Codice di Comportamento dei dipendenti dell’Asp “Centro Servizi alla Persona”;
- Carta dei Servizi dell’Azienda consultabile al seguente link:  
(<https://one33.robyone.net/Document.aspx?sid=111&cid=138&download=23646>);
- Privacy Policy dell’Azienda (<https://www.aspfe.it/p/22/privacy-policy.html>).

## **ART. 7 – RINVIO**

Per quanto non previsto nel presente Regolamento si fa riferimento alla normativa vigente in materia.

**ALLEGATO 1**

DATA DI APERTURA  
DEL RECLAMO

Al Responsabile Area \_\_\_\_\_  
ASP Centro Servizi alla Persona  
Via Ripagrande, 5  
44121 Ferrara

**MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI SEGNALAZIONI**

**ELOGIO**

**RECLAMO**

**RILIEVO/SUGGERIMENTO**

Nome e Cognome _____ Residenza: _____ n. _____ tel _____ e-mail _____
<b>Compilare nel caso l'autore non sia il diretto interessato ma altra persona</b> Per conto di _____ Grado di parentela/affinità/tutore/curatore/amministratore sostegno _____ Associazione/organismo tutela diritti _____ Nome e Cognome _____ Residenza: _____, n. _____ tel _____ e-mail _____

**INDICARE DATA DELL'EVENTO SEGNALATO AREA E PERSONE COINVOLTE**


**DESCRIZIONE DELL'EVENTO**


Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Io sottoscritto autorizzo l'ASP di Ferrara, a cui questa segnalazione è destinata, al trattamento dei miei dati personali secondo l'informativa riportata di seguito.

**DELEGA ALL'INOLTRO DI UN RECLAMO O SEGNALAZIONE A PARENTI, AFFINI,  
CONOSCENTI**

Il sottoscritto .....  
nato a ..... il .....  
residente a ..... via ..... tel. ....  
documento di identità ..... n. ....  
(che allego in fotocopia ai sensi dell'art.38 comma III° DPR 28/12/2000 n. 445)  
rilasciato da ..... il .....

**DELEGA**

- a presentare questo reclamo
- a presentare questo reclamo e a ricevere risposta

Il Sig. ....  
nato a ..... il .....  
documento di identità ..... n. ....  
rilasciato da ..... il .....  
residente a ..... via ..... tel. ....

Luogo e data

.....

Firma del delegante

.....

In relazione alla segnalazione oggetto della presente delega, io sottoscritto autorizzo l'ASP di Ferrara, a cui questa segnalazione è destinata, al trattamento dei miei dati personali secondo l'informativa riportata di seguito.

All.: fotocopia documento di identità in corso di validità del delegante.

- carta d'identità
- patente di guida

**DELEGA ALL'INOLTRO DI UN RECLAMO O SEGNALAZIONE AD ORGANISMI DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI O AD ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO**

Il sottoscritto

.....  
nato a ..... il .....  
documento di identità ..... n. ....  
(che allego in fotocopia)  
rilasciato da..... il .....  
residente a.....cap.....via.....tel.....

**DELEGA**

- a presentare questo reclamo
- a presentare questo reclamo e a ricevere risposta

l'Associazione.....  
nella persona del Suo legale rappresentante  
con sede a .....via .....tel.....

In relazione alla segnalazione oggetto della presente delega, io sottoscritto autorizzo l'ASP di Ferrara, a cui questa segnalazione è destinata, al trattamento dei miei dati personali secondo l'informativa riportata diseguito.

Luogo e data

Firma del delegante

.....

.....

Allegato: fotocopia documento di identità in corso di validità del delegante.

## **INFORMATIVA per il trattamento dei dati suggerimenti, reclami, encomi e relazioni con l'utenza ai sensi dell'art 13 del Regolamento europeo n. 679/2016**

### **1. Premessa**

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo n. 679/2016, ASP Centro servizi alla persona (di seguito ASP), in qualità di "Titolare" del trattamento, è tenuta a fornirle informazioni in merito all'utilizzo dei suoi dati personali.

### **2. Identità e i dati di contatto del titolare del trattamento**

Il Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente Informativa è ASP "Centro Servizi alla Persona"

Sede Legale: Via Ripagrande 5 - 44121 Ferrara

Centralino telefonico: (+39) 0532 799500

Fax: (+39) 0532 765501

E-mail: [info@aspfe.it](mailto:info@aspfe.it)

PEC: [pec.info@pec.aspfe.it](mailto:pec.info@pec.aspfe.it)

Titolare del trattamento è la persona fisica o giuridica che «determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali» (articolo 4, n. 7 del Regolamento).

Al fine di semplificare le modalità di inoltro e ridurre i tempi per il riscontro si invita a presentare le richieste di cui al paragrafo n. 10, secondo le modalità e i modelli all'indirizzo <http://www.aspfe.it/p/22/privacy-policy.html>

### **3. Il Responsabile della protezione dei dati personali**

ASP ha designato quale Responsabile della protezione dei dati la società Lepida Spa ([dpo-team@lepida.it](mailto:dpo-team@lepida.it)).

Al responsabile per la protezione dei dati il Regolamento europeo demanda i compiti indicati dall'articolo 39, tra i quali spiccano, per importanza, quello di: - «fornire consulenza al titolare del trattamento [...] nonché ai dipendenti che eseguono il trattamento»; - «sorvegliare l'osservanza del [...] regolamento»; - «cooperare con l'autorità e fungere da punto di contatto con l'autorità di controllo».

Gli interessati «possono contattare il responsabile della protezione dei dati per tutte le questioni relative al trattamento dei loro dati personali e all'esercizio dei loro diritti derivanti dal [...] regolamento» (articolo 38, paragrafo 4 del Regolamento).

### **4. Responsabili esterni del trattamento**

ASP può avvalersi di soggetti terzi per l'espletamento di attività e relativi trattamenti di dati personali di cui ASP ha la titolarità. Conformemente a quanto stabilito dalla normativa, tali soggetti assicurano livelli di esperienza, capacità e affidabilità tali da garantire il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza dei dati.

Vengono formalizzate da parte di ASP istruzioni, compiti ed oneri in capo a tali soggetti terzi con la designazione degli stessi a "Responsabili del trattamento". Vengono sottoposti tali soggetti a verifiche periodiche al fine di cons

### **5. Soggetti autorizzati al trattamento**

I Suoi dati personali sono trattati da personale interno previamente autorizzato e designato quale incaricato del trattamento, a cui sono impartite idonee istruzioni in ordine a misure, accorgimenti, modus operandi, tutti volti alla concreta tutela dei suoi dati personali.

## 6. Finalità e base giuridica del trattamento

Tutti i dati personali degli interessati, ed eventualmente quelli appartenenti a categorie particolari di cui all'art. 9 del Regolamento UE o relativi a condanne penali e reati ai sensi dell'art. 10 del Regolamento UE, sono trattati sulla base di uno o più dei seguenti presupposti di liceità:

- assolvere ad adempimenti previsti da leggi, da regolamenti, dalla normativa comunitaria e per lo svolgimento delle funzioni istituzionali (articolo 6.1.c Regolamento 679/2016/UE);
- esercitare un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri (art. 6.1.e e Art. 9.2.g Regolamento 679/2016/UE);

In elenco, le finalità per cui i dati personali dell'interessato verranno trattati:

- gestione dei servizi richiesti dall'interessato;
- gestione dei reclami presentati in relazione ai servizi offerti/erogati da ASP (Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").

In particolare, la presentazione di suggerimenti, reclami, encomi comporta il conferimento di dati anagrafici e di contatto, nonché di informazioni ulteriori connesse al procedimento e di dati inerenti l'origine razziale ed etnica. Il trattamento dei dati personali è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'interessato, nonché agli ulteriori principi previsti dall'art. 5 del Regolamento. Si specifica che i dati particolari possono essere trattati dal Titolare senza l'esplicito consenso dell'interessato, in quanto il loro trattamento è necessario per assolvere gli obblighi ed esercitare i diritti specifici del titolare del trattamento o dell'interessato.

## 7. Destinatari dei dati personali

Per le finalità sopra riportate, oltre ai dipendenti e ai collaboratori di ASP specificamente autorizzati, potranno trattare i dati personali anche soggetti terzi che svolgono attività in outsourcing per conto del Titolare, nominati Responsabili del trattamento.

## 8. Trasferimento dei dati personali a Paesi extra UE

I suoi dati personali non sono trasferiti al di fuori dell'Unione Europea.

## 9. Periodo di conservazione

La determinazione del periodo di conservazione viene definita secondo il principio di necessità del trattamento. I dati personali saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa per un periodo di 5 anni. La gestione e la conservazione dei dati personali raccolti da ASP avviene su server ubicati all'interno dell'Azienda e/o su server esterni di fornitori di alcuni servizi necessari alla gestione tecnico-amministrativa che, ai soli fini della prestazione richiesta, potrebbero venire a conoscenza dei dati personali degli interessati e che saranno debitamente nominati come responsabili del trattamento a norma dell'articolo 28 del GDPR.

## 10. I suoi diritti

Nella sua qualità di interessato, Lei ha diritto:

- di accesso ai dati personali;
- di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano;
- di opporsi al trattamento;
- di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali

## 11. Conferimento dei dati

Il conferimento dei dati personali è necessario per l'identificazione del soggetto richiedente e per la corretta gestione e conclusione del procedimento di accesso. La mancata acquisizione dei dati da parte di ASP può comportare la sospensione del procedimento o il rifiuto dell'istanza.

La presente informativa potrebbe subire nel corso del tempo modifiche e/o aggiornamenti. Si consiglia, pertanto, di consultare e fare riferimento alla versione più recente che, in caso di aggiornamento, sarà pubblicata nel portale di ASP sezione Privacy policy (<http://www.aspfe.it/p/22/privacy-policy.html>).

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_  
nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ e residente in  
\_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_

specificare se diretto interessato [ ], parente [ ], congiunto [ ], tutore [ ], delegato [ ], debitamente informato dal Titolare del trattamento dei dati personali che dichiara di aver preso visione dell'informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento CE 27 aprile 2016, n.2016/679/UE, circa il trattamento dei dati personali raccolti e, in particolare, che tali dati saranno trattati, anche mediante sistemi automatizzati, esclusivamente per lo svolgimento delle funzioni istituzionali di ASP.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_