



**REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI (RGPD) –
Regolamento (UE) 679/2016 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 Aprile 2016,
Relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali,
nonché alla libera circolazione di tali dati** **Capo III – Diritti dell'Interessato; Informativa artt. 12, 13 e 14**

INFORMAZIONI PER I PARTECIPANTI ALLE PROCEDURE DI CUSTOMER SATISFACTION E VALUTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI DALL'ATENEO

REV.1.0 DEL 22 OTTOBRE 2019

Contesto e natura del Trattamento

La presente informativa, resa ai sensi del Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali n. 679/2016 (nel seguito RGPD), attiene al trattamento di dati personali effettuato dall'Ateneo nel contesto dello svolgimento dei propri compiti istituzionali, previsti e costituiti dalla Legge, specificatamente connessi alla gestione delle procedure di *customer satisfaction* e valutazione dei servizi erogati, a vario titolo, dall'Università.

Nello specifico, questa informativa è rivolta a coloro che, quali Soggetti Interessati – studenti e dipendenti dell'Ateneo o utenti generici, partecipano alle rilevazioni organizzate dall'Università attinenti per esempio: ai servizi (amministrativi e non) erogati agli studenti, alla valutazione della didattica; ai servizi (amministrativi e non) erogati al personale tecnico amministrativo.

Ambito di applicazione del Trattamento

Il trattamento si colloca nello svolgimento della rilevazione, nell'analisi dei dati raccolti e nella formulazione delle deduzioni statistiche connesse alla rilevazione stessa, basate sulla misura della qualità e del grado di soddisfazione percepiti dagli utenti partecipanti. Al riguardo l'Ateneo si avvale della metodologie di indagine più consolidate quali: somministrazione di questionari, interviste e Focus Group.

Finalità del trattamento – Per quale scopo, i dati personali raccolti, sono trattati?

Il trattamento dei dati personali è strumentale allo svolgimento delle rilevazioni di carattere statistico finalizzate, nel complesso, all'informazione e alla comunicazione istituzionale; alla conoscenza, all'analisi e alla verifica delle caratteristiche dei servizi offerti, alla configurazione, al miglioramento e al mantenimento della qualità degli stessi; a supportare e facilitare l'accesso e l'utilizzo dei servizi erogati da parte degli utenti.

La finalità del trattamento dei dati personali si collega, quindi, a quella configurata dalle vigenti disposizioni normative (Legge n. 150 /2000 e Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica sulla *Customer Satisfaction e la rilevazione della qualità percepita dai cittadini*, 24 Marzo 2004) volta a promuovere, diffondere e sviluppare l'introduzione nelle amministrazioni pubbliche di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dagli utenti, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi tarati sui bisogni effettivi dei cittadini, utilizzando al meglio le risorse disponibili.

Base giuridica

Il trattamento è connesso e strumentale allo svolgimento di compiti istituzionali dell'Università, è costituito da norme di Legge che ne determinano anche le finalità. Pertanto, la base giuridica del trattamento è quella dell'art. 6, paragrafo 1 lettera e) del RGPD: <<il trattamento è necessario allo svolgimento di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il Titolare>> (l'Ateneo).

Oggetto del trattamento

I dati personali trattati - adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alla finalità – possono comprendere dati comuni anagrafici e di contatto (ad esempio potranno essere raccolti il nome, il cognome, l'email) oppure la registrazione vocale e la ripresa video se ritenute necessarie alla finalità dell'indagine.

Corre l'obbligo di fornire i dati richiesti?

No, il conferimento è necessario all'espletamento della procedura di rilevazione alla quale, comunque, presuppone un'adesione su base volontaria e facoltativa; quindi, in caso di adesione l'assenza, potrebbe condizionare il corretto svolgimento o determinarne il mancato perfezionamento. Il Soggetto Interessato può esercitare il controllo sul trattamento dei propri dati personali trattati azionando i diritti indicati nella presente informativa.

Sono trattati ulteriori dati oltre quelli già indicati?

Sì, con riferimento alle operazioni di trattamento effettuate da processi automatizzati (ad esempio, svolgimento della rilevazione in modalità elettronica, via Web), sono raccolte le informazioni necessarie, pertinenti e strumentali alla gestione della connettività di rete e applicativa; elencazione e relativo trattamento (di natura trasversale perché ricompreso in più servizi) sono descritti in apposita informativa.



I Soggetti del Trattamento

Titolare del trattamento: Università degli Studi di Messina
Plesso Centrale - Piazza Pugliatti 1, 98122 Messina
Telefono: 0906768900, Email: rettorato@unime.it;
PEC: protocollo@pec.unime.it

Responsabile della protezione dei dati (RPD) dell'Ateneo
Telefono: 0906768355, Email: rpd@unime.it;
PEC: protezionedati@pec.unime.it

Sono, inoltre, soggetti del trattamento:

- *I responsabili, dipendenti e collaboratori delle strutture dell'Ateneo competenti sul procedimento, designati e/o autorizzati dal Titolare ai sensi dell'art. 29 RGPD e dell'art. 2-quaterdecies del D.Lgs 196/2003 Codice in materia di Protezione dei Dati Personali (Referenti interni del trattamento presso i Dipartimenti didattici e amministrativi).*
- *Eventuali fornitori di servizi necessari alla gestione della procedura di rilevazione nominati dal Titolare a norma dell'art. 28 RGPD (Responsabili del trattamento, ad esempio il Consorzio Interuniversitario Cineca).*

Su richiesta prodotta al Titolare o al Responsabile della Protezione dei dati è disponibile l'elenco completo ed aggiornato dei Responsabili del trattamento e dei Referenti Interni del trattamento.

Caratteristiche e modalità del trattamento – Quali sono i mezzi e gli strumenti, le operazioni e le attività di trattamento?

Il trattamento si svolge, con e senza l'ausilio di processi automatizzati e si avvia con la raccolta delle informazioni – solitamente coincidente con la somministrazione di questionari. Le principali operazioni di trattamento sono: la raccolta delle informazioni, la valorizzazione delle risposte ai questionari, la registrazione delle risposte e l'analisi delle stesse, la formulazione delle deduzioni in modalità **generalizzata, aggregata e de-identificata**. In generale i dati personali sono trattati al più nella fase di raccolta; nelle successive fasi i dati personali sono oggetto di *pseudonimizzazione* o *anonimizzazione*. Nel primo caso (pseudonimizzazione) l'anagrafica del partecipante viene sostituita da un identificativo o da un token numerico associato al questionario; nel secondo caso (anonimizzazione) l'anagrafica del partecipante viene eliminata. Per quanto premesso il trattamento, nel suo complesso, non è anonimo.

L'utilizzo del identificativo/token è strumentale ad indicare se l'indagine è stata completata o meno dal partecipante e per evitare compilazioni multiple. Chiusa la fase di raccolta l'identificativo/token viene distrutto. **Le metodologie statistiche di analisi dei dati utilizzate dall'Ateneo sono tali da non rendere identificabili i singoli partecipanti.**

Pertanto, le fasi successive alla raccolta possono considerarsi ragionevolmente anonime essendo precedute dalla eliminazione delle informazioni di carattere personale e tenendo in considerazione che la registrazione delle risposte fornite all'indagine, in generale, non è relativa a informazioni che consentano l'identificazione del partecipante.

Trattamenti non effettuati sui dati personali raccolti

L'Ateneo non effettua trattamenti connessi a processi decisionali automatizzati, compresa la profilazione; non intende trasferire i dati raccolti ad un destinatario in un paese terzo o a un'organizzazione internazionale; non trasferisce i dati raccolti a servizi di *data analytics* esposti dalle piattaforme social o dai motori di ricerca.

Destinatari

I destinatari del trattamento dei dati personali sono ricompresi nel paragrafo *I soggetti del trattamento*. Gli esiti della rilevazione saranno diffusi solo ed esclusivamente in modalità aggregata e de-identificata (ad esempio inserendone i report in Carta dei Servizi, o inviando la reportistica di valutazione della didattica al Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca).

Periodo di conservazione - Per quanto tempo, i dati personali raccolti sono conservati presso l'Ateneo?

In applicazione del principio di limitazione della conservazione di cui all'art. 5, par.1 lettera e) del RGPD i dati o le informazioni di carattere personale raccolti saranno eliminati prima della fase di analisi delle evidenze di rilevazione (questionari, interviste,...).

Misure di tutela – Come sono protetti i dati trattati?

I dati personali sono trattati in applicazione dei principi dell'art. 5 del RGPD: in modo lecito, corretto e trasparente; per finalità determinate, esplicite e legittime; nel rispetto dei principi di qualità dei dati (minimizzazione, esattezza, limitazione della conservazione, limitazione e proporzionalità alla finalità) e dei requisiti di sicurezza di cui all'art. 32 del RGPD.

A tal fine, con riferimento alla modalità di trattamento automatizzata, l'Ateneo si avvale di strumenti dedicati alla trasmissione, alla registrazione e alla custodia dei dati tali da garantirne l'integrità e la disponibilità, tutelare la massima riservatezza dell'interessato e dei soggetti coinvolti nel trattamento, nonché prevenire violazioni di sicurezza che comportino accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati.

A titolo esemplificativo, l'Ateneo si avvale di protocolli sicuri, accesso selettivo o riservato, profilazione delle autorizzazioni di accesso alle banche dati. Con riferimento alla modalità di trattamento cartacea sono, inoltre, previste misure di tutela organizzative specifiche, condivise tra soggetti del trattamento. L'Ateneo adotta misure per la formazione e il mantenimento

dei report statistici in modalità generalizzata e aggregata tali da rendere ragionevolmente irreversibile la de-identificazione, minimizzandone il relativo rischio.

Diritti dell'interessato

Il soggetto interessato può azionare il controllo sulle proprie informazioni esercitando i diritti di cui al CAPO III del RGPD: di informazione e accesso (artt.12-15) ottenendone origine, finalità, copia, destinazione dei dati e base giuridica; potendone chiedere la rettifica (artt.16,19) e/o la cancellazione (artt.17, 19), la limitazione di trattamento (artt.18, 19). Il Soggetto Interessato, in qualsiasi momento, può opporsi al trattamento (art. 21).

Il modulo utile all'esercizio dei suddetti diritti è disponibile al seguente indirizzo: <https://www.unime.it/it/ateneo/privacy>.

Per azionare i propri diritti l'Interessato può contattare il Titolare o il Responsabile della Protezione dei Dati ai punti di contatto che precedono.

Inoltre ai sensi dell'art. 15 del RGPD, il soggetto interessato ha diritto di avanzare un reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali in relazione ad una eventuale violazione o a un trattamento considerato non conforme al Regolamento Europeo e al Codice in materia di protezione dei dati personali (Garante Privacy, <http://www.garanteprivacy.it>).

La presente informativa può essere soggetta a revisioni, pertanto si consiglia la periodica consultazione per acquisire la versione più aggiornata.

Per Informazioni e aggiornamenti in argomento privacy, e per consultare le altre informative rese dall'Ateneo, è possibile consultare la sezione privacy che L'Università di Messina dedica all'argomento: <https://www.unime.it/it/ateneo/privacy>