



INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ARTT. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO (UE) N. 679/2016 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

La presente Informativa viene resa da Azienda Zero (nel prosieguo "Azienda") ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (nel prosieguo, "GDPR"), relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali in relazione al trattamento relativo alle informazioni comunicate dai cittadini all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Finalità del trattamento

I Dati Personali saranno trattati per le seguenti finalità:



- gestione delle comunicazioni ricevute (reclami, elogi, suggerimenti, richieste informazioni) e adempimenti amministrativi, organizzativi e gestionali legati all'attività istituzionale conseguente al ricevimento delle suddette comunicazioni;
- programmazione, gestione, controllo e valutazione dell'attività svolta.

Tali trattamenti saranno improntati ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'Interessato.

Base giuridica del trattamento e fonti giuridiche

La base giuridica è costituita da:



- Art. 2 sexies, comma 2, lett. v), art. 6 par. 1, lett. e) e art. 9, par. 2, lett. g) del GDPR;
- Legge 833/1978, "Istituzione del servizio sanitario nazionale" e L.R. 19/2016, "Istituzione dell'ente di governance della sanità regionale veneta denominato "Azienda per il governo della sanità della Regione del Veneto - Azienda Zero";
- D. Lgs n. 502/1992, "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421" art. 14;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- L.R. n. 56/1994, "Norme e principi per il riordino del servizio sanitario regionale in attuazione del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 'Riordino della disciplina in materia sanitaria così come modificato dal decreto legislativo 7 dicembre 1993, n. 517" art. 11;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995 "Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari"
- L.R. n. 150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni."
- D. Lgs n.29/1993 art 12, recepito dal D.Lgs n. 165/2001 art. 11;
- L.R. n. 19/2016, "Istituzione dell'ente di governance della sanità regionale veneta denominata "Azienda per il governo della sanità della Regione del Veneto –Azienda Zero". Disposizioni per la individuazione dei nuovi ambiti territoriali delle Aziende ULSS";
- D.G.R. n. 790/2024, "Istituzione del flusso informativo regionale Urp Sanità in attuazione di quanto previsto dalla DGR n. 49/2022 e dalla DGR n. 819/2023";
- D.G.R. n. 819/2023, "Approvazione dello schema tipo di Regolamento di pubblica tutela per gli utenti del Servizio Sanitario Regionale."
- D.D.R. 47/2024, "Flusso informativo regionale Urp sanità – adozione del tracciato record e degli strumenti operativi unici e omogenei a livello regionale".



Natura dei dati personali e del conferimento

L'Azienda potrà trattare le seguenti tipologie di Dati Personali:

- a) Dati anagrafici e di contatto;
- b) Dati particolari idonei a rivelare stato di salute, vita sessuale, origine razziale o etnica, convinzioni politiche o religiose o filosofiche;
- c) Dati relativi a condanne penali, già lecitamente acquisiti dai servizi aziendali oggetto di segnalazione.



Il conferimento dei Dati è necessario per gestire le istanze pervenute e per darne risposta o riscontro, pertanto l'eventuale rifiuto a fornirli in tutto o in parte potrebbe condizionare l'esito del procedimento.

Fonti di origine dei dati personali

I Dati Personali sono forniti direttamente dall'Interessato, o dal segnalante se diverso, attraverso: accesso diretto presso sportelli e uffici dell'URP, lettera scritta, colloquio telefonico, e-mail, invio elettronico tramite form online; a seguito della comunicazione da parte del segnalante, i Dati Personali vengono forniti tramite accesso a gestionali aziendali e regionali.



Periodo di conservazione dei Dati Personali

I Dati Personali saranno conservati per il tempo necessario al perseguimento delle finalità per i quali sono stati raccolti **e conservati per il termine stabilito dal Massimario aziendale di selezione e scarto per i documenti relativi all'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**, fatto salvo il maggior tempo necessario per adempiere ad obblighi di legge in ragione della natura del dato o del documento o per motivi di interesse pubblico o per l'esercizio di pubblici poteri



Modalità del trattamento

I Dati Personali dell'Interessato vengono trattati con il supporto di mezzi informatici e trattati con modalità, strumenti e procedure necessarie per realizzare le finalità già descritte.

I Dati sono privati degli elementi identificativi idonei a identificare l'Interessato e pseudonimizzati per la consultazione da parte della Regione del Veneto.



Comunicazione e Diffusione

I Dati personali sono trattati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda e delle altre strutture aziendali che vengano coinvolte nella gestione della segnalazione o del reclamo, nel rispetto delle regole stabilite dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Esclusivamente per le finalità specificate, i Dati raccolti ed elaborati potranno essere comunicati a Regione del Veneto.



Trasferimento dati verso un paese terzo e/o un'organizzazione Internazionale

I Dati Personali non saranno oggetto di trasferimento presso Paesi Terzi non europei. Qualora si dovesse procedere ad un trasferimento dei Dati fuori lo Spazio Economico Europeo, il Titolare del trattamento vi procederà nel rispetto del Capo V del GDPR.





Processo decisionale automatizzato senza profilazione

Il trattamento dei Dati non prevede l'esistenza di un processo decisionale automatizzato compresa la profilazione (GDPR art. 22, paragrafi 1 e 4).

Diritti degli interessati

L'Interessato può esercitare i diritti riconosciuti dalla normativa in materia di tutela dei dati personali ex artt. 15-22 del Regolamento UE 2016/679, laddove compatibili con le finalità del trattamento.



L'Interessato potrà esercitare i diritti sopra indicati inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica ordinaria: privacy@azero.veneto.it oppure all'indirizzo di posta elettronica certificata protocollo.azero@pecveneto.it.

L'interessato dovrà specificare nell'oggetto il diritto che si intende esercitare e allegare, se la richiesta non proviene da casella pec intestata all'interessato, un proprio documento di identità accompagnata da firma autografa.

L'Interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo, ai sensi dell'art. 77 del GDPR, all'autorità di controllo competente in materia (in Italia il Garante per la protezione dei dati personali).

Riferimenti nominativi relativi al Titolare e Responsabile del trattamento



AZIENDA ZERO (Titolare del trattamento) in persona del suo legale rappresentante pro tempore, con sede legale in Passaggio Gaudenzio n. 1, 35131 Padova, mail: privacy@azero.veneto.it - PEC: protocollo.azero@pecveneto.it



LTA s.r.l. - dott. Luigi Recupero in qualità di "Responsabile della Protezione dei Dati" (RPD), altrimenti detto "Data Protection Officer" (DPO) di Azienda Zero – mail: rpd@azero.veneto.it.