

INFORMATIVA PRIVACY **Sportello Sociale Unico Integrato (SSUI) del Comune di Ferrara**

Desideriamo informarla che la presente informativa è stata elaborata ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 "relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)" ed aggiorna le precedenti versioni rilasciate prima d'ora.

Attraverso la presente Informativa ci teniamo a farle conoscere le pratiche adottate da è MEDIAGROUP98 Soc. Cooperativa, in qualità di Ente Gestore dello Sportello Sociale Unico Integrato del Comune di Ferrara, nominata Responsabile del Trattamento dei dati.

Lo Sportello Sociale Unico Integrato (SSUI) del Comune di Ferrara, realizza azioni di informazione e orientamento in modo unitario ed integrato sul territorio comunale, in merito al sistema dei servizi e alle procedure di accesso, rendendo concreta la possibilità per i cittadini di utilizzare i servizi, con una particolare attenzione a chi, per difficoltà personali e sociali, non è in grado di rivolgersi direttamente agli enti pubblici, promuovendo l'individuazione, in raccordo e collaborazione con i servizi territoriali, di percorsi corretti, facilitando l'azione dei servizi competenti del territorio per la definizione della presa in carico o meno delle situazioni.

Lo Sportello Sociale Unico Integrato (SSUI) dunque si occupa di offrire:

- accoglienza al cittadino del Comune di Ferrara;
- ascolto competente;
- informazione;
- invio ai punti della rete competenti alla gestione della domanda/bisogno espresso (Servizio sociale ASP, Servizi Comunali, Questura, Centri per l'Impiego, Acer e Ufficio Abitazioni, Azienda Usl e servizi specialistici, ecc.);
- accoglimento di alcune istanze per bonus e agevolazioni per singoli o famiglie.

In particolare lo Sportello Sociale Unico Integrato (SSUI) realizza:

- (i) *attività di ascolto e assistenza ai cittadini*: accoglimento della domanda e gestione della risposta, eventuale invio ai servizi resi da ASP Ferrara – Centro Servizi alla Persona, ovvero dal Comune di Ferrara o ancora da Enti esterni, con relativa compilazione della scheda di primo contatto, su supporto informatico messo a disposizione da ASP Ferrara – Centro Servizi alla Persona;
- (ii) *informazione e distribuzione di materiale* aggiornato in ambito sociale e socio-sanitario;
- (iii) *distribuzione di modulistica, raccolta di istanze e relativa documentazione per usufruire di contributi o agevolazioni* specificatamente regolamentate (bonus/buoni taxi ecc.) e gestione dei reclami per specifiche agevolazioni;
- (iv) *analisi dei requisiti di accesso a prestazioni sociali* con criteri di eleggibilità oggettivi;
- (v) *supporto agli utenti nella compilazione di domande* di accesso alle prestazioni sociali che non richiedano una valutazione professionale;
- (vi) *rilevazione della domanda* sui servizi esistenti e sui bisogni emergenti;
- (vii) *raccolta di segnalazioni, reclami e disservizi* relativamente ai servizi sociali, socio-sanitari e socioeducativi del territorio o a specifiche istanze;
- (viii) *attività di raccordo e calendarizzazione degli appuntamenti* direttamente per lo Sportello ASP Minori / Adulti / Anziani;
- (ix) *gestione dei bonus* (SGATE, TELERISCALDAMENTO ecc..) e *Reddito di cittadinanza* mediante attività di analisi e verifica delle domande di richiesta del Reddito di cittadinanza, in particolare per quanto riguarda la sussistenza del requisito della permanenza del richiedente nel territorio italiano per tutto il periodo richiesto;
- (x) attività, di carattere informativo, non specialistico e non di prima assistenza a *supporto degli stranieri* (attività informativa, di supporto e di orientamento al territorio ed ai servizi presenti, informativa sulla normativa sull'immigrazione, informazioni sulla acquisizione della cittadinanza italiana e sul ricongiungimento familiare, informazioni in merito al rimpatrio volontario assistito);
- (xi) assistenza alla compilazione della modulistica per la richiesta di *abbonamenti agevolati TPER* e eventuali buoni sociali (es. *Buoni Taxi*) .

TITOLARE DEL TRATTAMENTO, RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO E RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (DPO)

Chi tratta i miei dati?

1. Titolare del trattamento e Responsabile della protezione dei dati personali

Il Titolare del trattamento dei dati di cui alla presente Informativa è il Comune di Ferrara, con sede in Piazza del Municipio, 2 - 44121 Ferrara.

Il Responsabile della protezione dei dati del Comune di Ferrara è la Società Lepida S.p.A. (dpo-team@lepada.it).

2. Responsabili del trattamento

Il Comune di Ferrara può avvalersi di soggetti terzi per l'espletamento di attività e relativi trattamenti di dati personali di cui l'Ente detiene 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.

Il Comune ha provveduto a formalizzare istruzioni, compiti ed oneri in capo a tali soggetti terzi con la designazione degli stessi a "Responsabili del trattamento". Tali soggetti sono sottoposti a verifiche periodiche al fine di constatare il mantenimento dei livelli di garanzia registrati in occasione dell'affidamento dell'incarico iniziale.

Responsabile del trattamento dei dati è MEDIAGROUP98 Soc. Cooperativa in qualità di gestore delle attività dello Sportello Sociale Unico Integrato.

DATI PERSONALI TRATTATI

Quali dati?

Dati personali: anagrafici, di contatto, fiscali. **Dati particolari:** dati relativi allo stato di salute, dati relativi all'origine etnica, alle opinioni politiche, alle convinzioni religiose e ogni altra informazione di natura altamente riservata di cui Mediagroup98 entrerà a conoscenza. Le informazioni riguardano o possono riguardare sia la persona direttamente interessata sia i familiari.

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

Perché vengono trattati?

I **dati personali** (anagrafici fiscali e di contatto) e i **dati particolari** (dati relativi allo stato di salute, all'origine etnica, alle opinioni politiche, alle convinzioni religiose e ogni altra informazione di natura altamente riservata di cui Mediagroup98 entrerà a conoscenza sono trattati ai fini dello svolgimento di tutte le attività inerenti allo Sportello Sociale Unico Integrato (SSUI). I dati personali raccolti vengono trattati anche per l'invio di comunicazioni istituzionali strettamente connesse all'erogazione servizi alla persona e connesse all'esercizio dei diritti fondamentali della persona, attraverso posta elettronica ordinaria (e-mail), posta elettronica certificata (PEC), SMS e App Municipium.

BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

Perché è lecito?

I dati vengono raccolti sulla base dell'art.6.1 lett. e) del GDPR: " il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento;

in particolare il trattamento dei **dati particolari** è consentito in quanto: ai sensi dell'art. 9 .2 lett. b del GDPR:

"è necessario per assolvere gli obblighi ed esercitare i diritti specifici del titolare del trattamento o dell'interessato in materia di diritto del lavoro e della sicurezza sociale e protezione sociale, nella misura in cui sia autorizzato dal diritto dell'Unione o degli Stati membri o da un contratto collettivo ai sensi del diritto degli Stati membri, in presenza di garanzie appropriate per i diritti fondamentali e gli interessi dell'interessato".

CONFERIMENTO DEI DATI

È necessario?

Il conferimento dei dati **è necessario** per lo svolgimento del servizio, pertanto, il rifiuto di fornire i dati non consente di instaurare il rapporto e adempiere alle conseguenti obbligazioni.

MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI

Come sono trattati i miei dati?

Il trattamento è effettuato in modo informatizzato e analogico, nei modi e nei limiti necessari per perseguire le finalità sopra riportate e nel pieno rispetto delle norme di legge, secondo principi di liceità e correttezza ed in modo da tutelare la sua riservatezza. Non verrà svolto alcun processo decisionale automatizzato.

LUOGHI E TEMPI DI CONSERVAZIONE

Tali dati vengono conservati presso la sede del SSUI (Sportello Sociale Unico Integrato), per la durata del servizio e per il tempo strettamente necessario ad ogni adempimento legislativo e per le eventuali azioni di difesa.

COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DEI DATI

A chi sono comunicati?

I dati personali possano essere comunicati:

- a tutti i soggetti cui la facoltà di accesso a tali dati è riconosciuta in forza di provvedimenti normativi e giudiziali, ad esempio organi di Polizia e Pubblica Amministrazione in genere;
- ai dipendenti e ai collaboratori incaricati e autorizzati, nell'ambito delle relative mansioni, a trattare i dati da Lei forniti;

- ai sub responsabili per la fornitura dei sistemi gestionali;
- al sub responsabile in quanto amministratore di sistema.

SOGGETTI AUTORIZZATI AL TRATTAMENTO

Chi "utilizza" i miei dati?

I dati potranno essere trattati dai dipendenti o collaboratori Mediagroup98 in qualità di Ente Gestore, i quali sono stati debitamente autorizzati al trattamento e hanno ricevuto adeguate istruzioni operative.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

Quali sono i miei diritti?

- Diritto di accedere ai propri dati personali;
- Diritto di ottenere la rettifica, l'integrazione, la cancellazione e limitazione dei propri dati personali in presenza di determinate condizioni;
- Diritto di ricevere i dati personali forniti al titolare in un formato strutturato e di uso comune, e di trasmetterli a diverso titolare;
- Diritto di opporsi al trattamento dei dati personali;
- Diritto di non essere sottoposto ad un processo decisionale automatizzato;
- Diritto di ottenere comunicazione nel caso in cui i propri dati subiscano una grave violazione;
- Diritto di revocare il consenso al trattamento in qualsiasi momento;
- Diritto di presentare reclamo davanti ad un'Autorità di controllo.

Le richieste vanno inoltrate via e-mail al Comune di Ferrara, Ufficio Protezione Dati Personali, al seguente indirizzo: ufficio.protezione.dati@comune.fe.it
