



INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI FORNITI DAI PARTECIPANTI ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI EROGATI A DISTANZA SVOLTA DAGLI UFFICI E DA ALTRE STRUTTURE DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

Nell'Ateneo, a decorrere dal mese di ottobre 2023, si avvia un'indagine di soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction) sui servizi erogati a distanza dall'Amministrazione centrale e da altre Strutture dell'Università degli Studi di Napoli Federico II.

L'indagine di customer satisfaction si svolge attraverso le seguenti fasi:

1. gli Uffici dell'Amministrazione centrale e le altre Strutture di Ateneo provvederanno ad inviare al/alla singolo/a utente interno/a, a mezzo mail istituzionale, e esterno/a, a mezzo mail in possesso dell'Amministrazione, nella quale si chiederà allo stesso/a utente, con un breve testo di accompagnamento, di compilare un questionario on line facoltativo - mediante l'applicativo Microsoft Forms impostato in modalità "anonimo" - cui si accede attraverso un link inviato nella stessa email (nelle Biblioteche di Area/Dipartimenti dotati di Patrimonio Librario si provvede all'affissione nelle rispettive sedi di uno specifico QR Code, contenente il link da sottoporre ai propri utenti e/o la sua stampa su eventuali altri supporti cartacei).

2. Ai partecipanti all'indagine sarà richiesta l'indicazione del dato relativo alla tipologia di utente alla quale appartengono: personale tecnico-amministrativo; personale dirigenziale; personale docente e ricercatore; professori a contratto; studenti; dottorandi e assegnisti; aspiranti studenti quali i partecipanti alle prove per l'accesso a corsi di laurea a numero programmato; concorrenti nelle procedure: per l'accesso a corsi di dottorato di ricerca, di reclutamento del personale tecnico-amministrativo, di chiamata di professori di prima e seconda fascia di reclutamento dei ricercatori a tempo determinato ai sensi dell'art. 24 della Legge 30/12/2010, n. 240 e operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo; altro.

3. Le informazioni fornite dagli utenti con il questionario saranno trattate dal personale in servizio presso l'Ufficio Organizzazione e Performance in modalità anonima ed in forma aggregata.

L'Ateneo fornisce all'interessato le seguenti informazioni in conformità a quanto previsto dagli artt. 12 e 13 del Regolamento UE 2016/679.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO DATI E RESPONSABILE PROTEZIONE DATI DI ATENEO:

- Titolare del trattamento è l'Università degli Studi di Napoli Federico II, con sede legale in Corso Umberto I n. 40 - 80138 Napoli, nelle persone del Rettore p.t. e del Direttore Generale p.t., in relazione alle specifiche previsioni normative e statutarie. Contatti:
Email: ateneo@unina.it **PEC:** ateneo@pec.unina.it.
- Responsabile della Protezione dei Dati (RPD): è raggiungibile al seguente indirizzo Università degli Studi di Napoli Federico II - Via Giulio Cesare Cortese, n. 29 - 80133 Napoli. **Email:** rpd@unina.it **PEC:** rpd@pec.unina.it
- Referente del trattamento: per qualsiasi altra istanza relativa al procedimento in questione dovrà essere contattato il Capo dell'Ufficio Organizzazione e Performance mediante **Email:** uff.organizzazione@unina.it e/o **PEC:** uff.organizzazione@pec.unina.it.

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO E BASE GIURIDICA: I dati e le opinioni sono forniti dalla/dal partecipante all'indagine di customer satisfaction all'atto della compilazione dell'apposito questionario online. I dati e le opinioni saranno utilizzati esclusivamente per il perseguimento delle seguenti finalità istituzionali dell'Ateneo:



- a) misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza interna e/o esterna sui servizi erogati a distanza (riportati nel catalogo servizi a distanza con l'indicazione degli standard di qualità) dagli Uffici dell'Amministrazione Centrale e da altre Strutture dell'Ateneo;
- b) adempimento della valutazione della performance organizzativa in attuazione del Piano Integrato di Attività ed Organizzazione (P.I.A.O.) di Ateneo;
- c) predisposizione di analisi statistiche ai fini della verifica del grado di soddisfazione dell'utenza interna e/o esterna.

La base giuridica del trattamento dei dati per le finalità a) e c) è rappresentata dall'esecuzione di un compito di interesse pubblico di cui è investito l'Ateneo, di cui all'art. 6, paragrafo 1, lett. e) del Regolamento UE2016/679. La base giuridica del trattamento dei dati per la finalità b) è rappresentata dall'adempimento di un obbligo legale di cui è soggetto il Titolare del trattamento, di cui all'art. 6, paragrafo 1, lett. c) del Regolamento UE2016/679, in attuazione degli adempimenti relativi al Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa di cui agli artt. 8, comma 1, lett. c) e 19-bis del D. Lgs. n. 150/2009 e ss.mm.ii., emanato in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.

OGGETTO DEL TRATTAMENTO E OBBLIGATORIETA' DEL CONFERIMENTO: I dati relativi all'indicazione della tipologia di utenze e le opinioni espresse attraverso il su indicato questionario saranno trattati dalle unità di personale tecnico amministrativo in servizio presso l'Ufficio Organizzazione e Performance in modo da non poter essere associati a un soggetto interessato, identificato o identificabile e saranno analizzati in forma aggregata, in modalità statistica. Non saranno effettuate operazioni di interconnessione con altre banche dati.

La modalità di raccolta del predetto questionario garantisce il completo anonimato degli utenti, in quanto: - in caso di utenza esterna o mista (interna + esterna), l'accesso al form è impostato in modo da non richiedere alcun accreditamento/credenziali di accesso (opzione "Chiunque può rispondere" nel panel impostazioni del form-fase di progettazione); - in caso di utenza esclusivamente interna, l'accesso al form è impostato in modo da chiedere l'autenticazione alla piattaforma mediante le credenziali istituzionali (solo quale autorizzazione ad accedere al sistema), ma nessuna informazione/identificazione viene memorizzata/abbinata al record di database del questionario, rendendo assolutamente anonima la compilazione (opzione "Solo persone in Università di Napoli Federico II possono rispondere" con disattivazione dell'opzione "registra nome", nel panel impostazioni del form-fase di progettazione).

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO: I dati e le opinioni, raccolti da parte dell'Ufficio Organizzazione e Performance, sono trattati con modalità prevalentemente informatizzata e inseriti in archivi informatizzati garantendone la loro sicurezza e riservatezza. Il trattamento è effettuato dal personale tecnico amministrativo in servizio presso l'Ufficio Organizzazione e Performance che agisce sulla base di specifiche istruzioni fornite in ordine alle finalità e alle modalità del trattamento dati. Il trattamento è conforme alle prescrizioni delle "Regole deontologiche per trattamenti a fini statistici o di ricerca scientifica" del 19 dicembre 2018, pubblicate ai sensi dell'art. 20, comma 4, del D.Lgs. n. 101/2018.

La raccolta e l'utilizzo dei dati avviene nel rispetto dei principi di: liceità, correttezza e trasparenza; limitazione delle finalità; minimizzazione dei dati; esattezza; limitazione alla conservazione; integrità e riservatezza, di cui all'art. 5 del Regolamento UE 2016/679, in modo tale da garantirne la sicurezza e tutelare la riservatezza dell'interessato.

Tali dati non saranno oggetto di alcun processo decisionale interamente automatizzato o di alcun trattamento di profilazione.



Per i dati raccolti mediante l'utilizzo dell'apposito questionario online, predisposto tramite l'applicativo Microsoft Forms, la Società Microsoft agisce in qualità di Responsabile del trattamento per la fornitura del Servizio On line. Il documento "Microsoft Servizi On line – Addendum relativo alla protezione dei dati" (DPA) disponibile all'url: <https://aka.ms/DPA> costituisce "il contratto o atto giuridico" ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679.

TRASFERIMENTO VERSO PAESI EXTRA UE: L'Università non trasferisce i dati in questione in Paesi extra UE o a Organizzazioni internazionali.

Da parte della Microsoft, tutti i trasferimenti dei dati dell'Università e dei dati personali degli utilizzatori, nei data center al di fuori dall'Unione Europea e dallo Spazio Economico Europeo, per erogare i Servizi Online, sono disciplinati dalle Clausole Contrattuali Tipo di cui alla Decisione di Esecuzione (UE) 2021/914 del 4 giugno 2021 della Commissione europea, adottate da Microsoft.

CATEGORIE DI DESTINATARI DEI DATI ED EVENTUALE TRASFERIMENTO DEI DATI: I dati e le opinioni forniti verranno trattati dal personale tecnico amministrativo in servizio presso l'Ufficio Organizzazione e Performance e per fini istituzionali, in linea con le previsioni legislative e regolamentari di riferimento.

Microsoft non divulgherà né consentirà l'accesso ai dati dell'Università, inclusi dati personali ed eventuali altri dati trattati da Microsoft in relazione al Servizio Online, al suo esterno o all'esterno delle sue filiali o consociate controllate, tranne nel caso in cui ciò sia consentito dall'Ateneo; conforme a quanto descritto nelle Condizioni per l'Utilizzo dei Servizi Online, nell'Addendum relativo alla Protezione dei Dati Personali o previsto dalla legge. Qualora le autorità giudiziarie o di polizia dovessero richiedere a Microsoft i dati dell'Ateneo, Microsoft tenterà di reindirizzare tali autorità all'Università stessa per la comunicazione diretta di tali dati. A sostegno di quanto sopra, Microsoft potrà fornire ai terzi le informazioni di contatto di base dell'Università.

PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI: l'Ufficio Organizzazione e Performance tratterà i dati raccolti per il tempo strettamente necessario al perseguimento delle specifiche finalità. I dati conferiti con la compilazione del questionario online saranno conservati su server ubicati all'interno dell'Università per un periodo di tempo di 5 anni dalla loro raccolta per finalità esclusivamente statistiche.

Per il Servizio di utilizzo del questionario online dell'applicativo Microsoft Forms, le indicazioni sui tempi di conservazione sono al seguente url: <https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Microsoft-Products-and-Services-Data-Protection-Addendum-DPA>.

DIRITTI DELL'INTERESSATO: L'interessato può esercitare i diritti previsti dagli artt. 15-22 del Regolamento UE 2016/679 qualora debbano essere tutelati propri dati personali.

MODALITÀ DI ESERCIZIO DEI DIRITTI RELATIVAMENTE AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER LA PARTECIPAZIONE ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION DELL'ATENEO: qualora debbano essere esercitati dei diritti a tutela dei propri dati personali, l'interessato può rivolgersi al Titolare del trattamento e al Responsabile della protezione dei dati di Ateneo, utilizzando i seguenti contatti:

- Titolare del trattamento: **Email:** ateneo@unina.it **PEC:** ateneo@pec.unina.it
- Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) di Ateneo: **Email:** rpd@unina.it **PEC:** rpd@pec.unina.it

Il termine per la risposta all'interessato anche in caso di diniego è 1 mese, estendibile fino a 3 mesi in casi di particolare complessità (art. 12 par. 3 del Regolamento UE 2016/679).

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II



RECLAMO: L'interessato ha il diritto di proporre reclami all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali nel caso ritenga che il trattamento dei dati che lo riguarda non sia conforme alle disposizioni vigenti ai sensi dell'art. 77 del Regolamento UE 2016/679 e di adire le opportune sedi giudiziarie per proporre ricorso ai sensi dell'art. 79 del Regolamento UE 2016/679.

ottobre 2023