

## DOMANDE FREQUENTI

### **Se il volontario del Centro di Ascolto non raccoglie il consenso scritto dell'interessato, cosa succede?**

Se i dati trattati sono particolari o di carattere penale, l'acquisizione è assolutamente illegittima e passibile di sanzione amministrativa e penale; pertanto tali dati non possono essere in alcun modo utilizzati.

### **Se una persona si rivolge al Centro di Ascolto per chiedere un intervento a favore di un familiare non presente, si possono raccogliere i dati del familiare non presente facendo firmare il consenso a chi si è presentato al Centro di Ascolto?**

No, assolutamente no. Si può solo aprire una scheda intestata a colui che si presenta e raccogliere succintamente il suo racconto. Fanno eccezione i minori e le persone incapaci di intendere e volere per i quali la scheda va intestata a nome del minore o dell'incapace e firmata da chi ne detiene la responsabilità genitoriale o dal tutore.

### **Se l'intervento del Centro di Ascolto comporta il contatto con Comuni, strutture di accoglienza, ... come è possibile agire nel rispetto del regolamento europeo?**

Se si è raccolto il consenso è possibile comunicare ad altri soggetti i dati dell'interessato. In particolare si segnala che il consenso raccolto comprende la possibilità di trasmettere i dati dell'interessato ad altri soggetti terzi elencati nell'informativa.

### **Per quanto tempo devono essere conservate le schede nel Centro di Ascolto?**

Non vi è obbligo di conservare i dati per un tempo minimo, poiché è interesse del Centro di Ascolto averli per poter prestare il proprio aiuto. Quando invece è esaurito il rapporto con l'interessato e passato il periodo dichiarato nell'informativa (solitamente 5 anni) i dati vanno distrutti o resi anonimi nel caso dovessero servire per finalità statistiche o di altro tipo.

### **Quando si presentano persone straniere al Centro di Ascolto come ci si comporta per la spiegazione dell'informativa?**

Alla persona straniera dovrà essere spiegato con maggior attenzione il contenuto dell'informativa, perché potrebbe avere problemi a comprenderla. Per tale motivo verranno messe a disposizione una serie di traduzioni del testo dell'informativa in lingue straniere.

### **Se una persona si rifiuta di prestare il Consenso al trattamento dei dati dove richiesto?**

Ogni persona deve essere aiutata a capire che il Consenso è richiesto per una tutela dei propri diritti e che i dati verranno trattati con diligenza. Senza il consenso al trattamento, per le attività che lo richiedono, il Centro di Ascolto caritas parrocchiale non può procedere alla sua attività di assistenza.

### **È necessario esporre il testo della legge sulla privacy nei locali del Centro di Ascolto?**

No, non è richiesto.

### **È possibile tenere un'agenda, un diario presso il Centro di Ascolto?**

Quanto viene annotato sull'agenda comune del Centro di Ascolto possono essere solo le note dell'operatore e non devono comparire i dati personali o particolari dell'interessato. Evidentemente accanto ai commenti dell'operatore deve essere annotato un codice che permette di risalire al soggetto cui si riferiscono (numero tessera/scheda personale utente).

### **Un operatore del Centro di Ascolto può disporre di un'agenda personale per i colloqui, che non tiene nel locale del Centro di Ascolto ma presso la propria abitazione?**

Sì, ma deve custodirla con cura e non devono apparire i nominativi degli interessati, ma solo un codice anonimo di riferimento alle schede personali.

**Se il Centro di Ascolto si avvale di altri enti o associazioni per specifiche attività, cosa deve fare il Titolare del Trattamento?**

Il Titolare del trattamento deve nominare l'ente o l'associazione "Responsabile esterno del trattamento" ed assicurarsi che tale Responsabile abbia attuato le misure in materia di sicurezza dati previste dal RE 679/2016.

**Se viene fatto un colloquio telefonico?**

Per chi non ha già una scheda personale aperta, non è possibile raccogliere alcun tipo di dato e non è possibile rilasciare informazioni personali al telefono a meno che la chiamata non sia partita dal Cda

**L'interessato ha diritto di conoscere quali suoi dati sono presenti negli archivi della caritas parrocchiale?**

Sì, è un diritto dell'interessato sapere quali suoi dati sono trattati al fine di un possibile aggiornamento, modifica o cancellazione dei dati presenti negli archivi.

**Cosa fare se l'interessato chiede la cancellazione dei suoi dati?**

L'interessato deve chiedere la cancellazione dei dati dall'archivio del Centro di Ascolto a cui si è rivolto e che vuole escludere. Se si è rivolto a più CdA e vuole la cancellazione dai loro archivi dovrà presentare richiesta a tutti i CdA a cui si è rivolto. Non è necessario effettuare l'operazione di distruzione della scheda personale alla presenza dell'interessato, basta dare conferma scritta dell'avvenuta operazione. Una comunicazione tipo per questi casi può essere la seguente: *"Egr. signore, facendo seguito alla Sua richiesta Le confermiamo la distruzione della cartella contenente i suoi dati personali e la cancellazione degli stessi dal nostro archivio informatico."*

**Attenzione:** la cancellazione è da effettuarsi solo qualora non ci sia un obbligo legale alla conservazione o non ci sia un interesse legittimo preminente del Titolare del trattamento.

**Molte persone si recano al Centro di Ascolto per cercare lavoro e chiedono esplicitamente all'operatore di diffondere il proprio nome e cognome a chiunque sia in grado di offrire loro un'occupazione. In tal caso come ci si deve comportare?**

Premesso che il Centro di Ascolto non è un'Agenzia di Lavoro Interinale, vale comunque la regola che i dati degli interessati possono essere comunicati a terzi solo se è stato dato il consenso.

**È obbligatoria la nomina del DPO da parte della caritas parrocchiale?**

Normalmente no, per casi specifici di complessità legate alla attività e al numero di volontari impiegati fare riferimento alle indicazioni date dalla Fondazione Caritas Treviso, previo contatto all'indirizzo mail [privacy.caritas@diocesitreviso.it](mailto:privacy.caritas@diocesitreviso.it)