



VADEMECUM SUI SERVIZI DIGITALI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E TUTELA DELLA PRIVACY



VADEMECUM SUI SERVIZI DIGITALI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E TUTELA DELLA PRIVACY

PagoPA	3
SPID	3
Firma digitale	4
PEC	4
Carta nazionale dei servizi	5
Carta d'identità elettronica	5
Anagrafe nazionale della popolazione residente	6
SANITÀ DIGITALE	7
Fascicolo sanitario elettronico	8
Centro unico di prenotazione (CUP)	8
Telemedicina	9
Tessera sanitaria	9
Ricetta digitale	9
Referti medici e cartelle cliniche digitali	10
TUTELA DEI DATI PERSONALI	11
Cosa si intende per dati personali	12
Cosa si intende per trattamento dei dati personali	12
Il Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)	13
Adeguamento della PA al GDPR	13

PagoPA

Cos'è e a cosa serve?

È un sistema di pagamento elettronico che consente di pagare in modo sicuro e trasparente tributi, tasse, utenze, rette, quote associative, bolli, ecc. verso la pubblica amministrazione, aziende a partecipazione pubblica, scuole, università, Asl.

Dove e come accedere?

Si possono effettuare i pagamenti sul sito o sull'applicazione mobile dell'ente o attraverso i canali sia fisici sia online di banche e di altri prestatori di servizi di pagamento (PSP), ad esempio presso le agenzie della banca, utilizzando l'home banking del PSP (riconoscibili dai loghi CBILL o PagoPA), presso gli sportelli ATM abilitati delle banche, i punti vendita SISAL, lottomatica e gli uffici postali.

SPID

Cos'è e a cosa serve?

È il Sistema Pubblico di Identità Digitale (unica username e password), utilizzabile da computer, tablet e smartphone, che permette ai cittadini e alle imprese un accesso sicuro e protetto a tutti i servizi online della PA e dei soggetti privati aderenti.

Dove e come accedere?

Lo SPID è rilasciato dai gestori di identità digitale (identity provider), soggetti privati accreditati che, dopo aver verificato i dati del richiedente, emettono l'identità digitale rilasciando le credenziali. Per richiederlo bisogna scegliere uno degli Identity provider e provvedere alla registrazione inserendo i dati anagrafici, creare le proprie credenziali SPID e effettuare il riconoscimento. E' sufficiente avere a disposizione un indirizzo email, un recapito mobile, un documento di identità valido, la tessera sanitaria con il codice fiscale. Gli identity provider forniscono modalità di registrazione gratuite o a pagamento.

Firma digitale



Cos'è e a cosa serve?

La firma elettronica qualificata (FEQ) o firma digitale, è il risultato di una procedura informatica, detta validazione, che garantisce l'autenticità, l'integrità e il non ripudio dei documenti informatici. Possono dotarsi di firma digitale tutte le persone fisiche: cittadini, amministratori e dipendenti di società e pubbliche amministrazioni.

Dove e come accedere?

È possibile rivolgersi ai prestatori di servizi autorizzati che garantiscono l'identità dei soggetti che utilizzano la firma digitale. Sono in commercio proposte gratuite e a pagamento che si differenziano per qualità del servizio, assistenza offerta, livello di sicurezza del prodotto acquistato, tipologia di utilizzatore. La procedura di rilascio prevede più livelli di riconoscimento a garanzia dell'utente.

PEC



Cos'è e a cosa serve?

La Posta Elettronica Certificata (PEC) è uno strumento per la trasmissione telematica di comunicazioni che necessitano di ricevute di invio e di consegna. Attraverso la PEC, cittadini, aziende e pubblica amministrazione possono scambiarsi email che hanno lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento. Per certificare l'invio e la ricezione di un messaggio PEC, il gestore di posta invia al mittente una ricevuta che costituisce prova legale dell'avvenuta spedizione del messaggio e dell'eventuale documentazione allegata. Allo stesso modo, il gestore invia al mittente la ricevuta di avvenuta (o mancata) consegna del messaggio, con precisa indicazione temporale.

Dove e come accedere?

Chi vuole acquisire una casella PEC può rivolgersi ad uno dei gestori iscritti nell'elenco pubblico tenuto da Agid (Agenzia per l'Italia digitale). Il servizio prevede un pagamento di importo variabile in base alle caratteristiche del prodotto acquistato. Ai fini dei servizi della PA è possibile consultare e estrarre gli indirizzi PEC di qualsiasi ente pubblico, grazie all'Indice delle pubbliche amministrazioni reperibile sul sito www.agid.gov.it.

Carta Nazionale dei Servizi



Cos'è e a cosa serve?

È uno strumento di identificazione in Rete che consente la fruizione dei servizi delle amministrazioni pubbliche. La Carta Nazionale dei Servizi (CNS) non contiene la foto del titolare e non richiede particolari requisiti di sicurezza per il supporto plastico. La completa corrispondenza informatica tra CNS e Carta d'Identità Elettronica (CIE) assicura l'interoperabilità tra le due carte.

Dove e come accedere?

Le amministrazioni pubbliche emettono le CNS in sostituzione di altri strumenti di accesso ai servizi e ogni amministrazione deve garantire l'accesso ai propri servizi da parte dei titolari di CNS.

Carta d'identità elettronica



Cos'è e a cosa serve?

La Carta d'identità elettronica (CIE) ha preso il posto della versione cartacea. Ha le dimensioni di un bancomat ed è costituita da un microchip contactless che contiene i dati personali, la foto e le impronte del titolare, protetti da meccanismi che ne prevengono la contraffazione e la lettura impropria; contiene le informazioni per consentire l'autenticazione in Rete da parte del cittadino a servizi erogati in Rete da pubbliche amministrazioni e imprese e ulteriori dati per la fruizione di servizi a valore aggiunto, in Italia e in Europa.

Dove e come accedere?

La CIE può essere richiesta presso il proprio Comune di residenza o di dimora.

Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente



Cos'è e a cosa serve?

È la banca dati nazionale nella quale confluiranno progressivamente le anagrafi comunali.

ANPR è un sistema integrato che consente ai Comuni di svolgere i servizi anagrafici e di consultare o estrarre dati, monitorare le attività, effettuare statistiche, e diventa un punto di riferimento unico per l'intera pubblica amministrazione e per tutti coloro che sono interessati ai dati anagrafici, in particolare i gestori di pubblici servizi.

Al 10 gennaio 2018 hanno completato il subentro 41 Comuni per una popolazione residente di 1.035.030 persone. Sono attualmente in fase di pre-subentro 989 Comuni.

ANPR allineando i dati toponomastici permette di concretizzare l'Anagrafe nazionale dei numeri civici e delle strade urbane, strumento necessario a completare la riforma del catasto.

SANITÀ DIGITALE

La strategia per la crescita digitale e il Piano Triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione hanno definito le azioni di intervento dedicate all'ecosistema della sanità digitale e le principali soluzioni finalizzate a migliorare i servizi sanitari.

Fascicolo sanitario elettronico



Cos'è

È lo strumento attraverso il quale il cittadino può tracciare, consultare e condividere la propria storia sanitaria. La norma stabilisce che l'infrastruttura del FSE gestisca l'insieme dei dati e dei documenti digitali di tipo sanitario e socio-sanitario generati da eventi clinici presenti e trascorsi riguardanti l'assistito. Per maggiori informazioni il sito di riferimento è www.fascicolosanitario.gov.it

Dove e come accedere?

Ogni cittadino per accedere o per attivare il proprio Fascicolo sanitario elettronico deve rivolgersi alla propria regione di assistenza.

Centro unico di prenotazione (CUP)



Cos'è

È il sistema centralizzato informatizzato per la prenotazione delle prestazioni (SSN, regime convenzionato, libera professione intramoenia) per favorire l'accessibilità dell'assistenza e la riduzione dei tempi di attesa.

Dove e come accedere?

Si possono prenotare online o chiamando dei numeri telefonici dedicati visite, esami diagnostici e specialistici nelle varie Aziende ospedaliere e negli ambulatori delle Asl.

Telemedicina



Cos'è

È l'innovazione tecnologica che può contribuire ad una riorganizzazione dell'assistenza sanitaria, dall'ospedale al territorio, attraverso modelli assistenziali innovativi incentrati sul cittadino e facilitando l'accesso alle prestazioni sul territorio nazionale.

Tessera sanitaria



Cos'è

È il documento personale che ha sostituito il tesserino del codice fiscale; viene rilasciata a tutti i cittadini italiani aventi diritto alle prestazioni fornite dal Servizio sanitario nazionale. A partire dal 2011, la Tessera Sanitaria è sostituita dalla Tessera Sanitaria-Carta Nazionale dei Servizi (TS-CNS), dotata di microchip.

Dove e come usarla?

La TS-CNS è gratuita, ha normalmente validità di sei anni o pari alla durata del permesso di soggiorno in Italia. Quando scade, si riceve la nuova tessera a cura del Ministero dell'Economia e delle Finanze. La Tessera Sanitaria è necessaria quando il cittadino si reca dal medico o dal pediatra, ritira un farmaco in farmacia, prenota un esame in un laboratorio di analisi, si sottopone ad una visita specialistica in ospedale o presso una Asl e, comunque, ogni qualvolta debba certificare il proprio codice fiscale.

Ricetta digitale



Cos'è

È il processo verso la completa dematerializzazione delle prescrizioni farmaceutiche e specialistiche cartacee, sostituendole con documenti digitali, su tutto il territorio nazionale.

Referti medici e cartelle cliniche digitali




Cos'è

La dematerializzazione dei referti medici e delle cartelle cliniche è un processo che ha come obiettivo la creazione di un flusso di documenti digitali aventi pieno valore giuridico che porterà alla sostituzione di tutti gli equivalenti cartacei. In questo contesto sono state redatte le "[Linee guida per la Dematerializzazione del Consenso Informato in Diagnostica per Immagini](#)", redatte in collaborazione con la Società italiana di Radiologia Medica e Interventistica (SIRM).




TUTELA DEI DATI PERSONALI

Cosa si intende per dati personali



Non esiste un elenco definitivo di ciò che è o non è un dato personale, quindi tutto si riduce alla corretta interpretazione della definizione data dal Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR): per “dato personale” si intende qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile (“interessato”). In altre parole, qualsiasi informazione che riguarda chiaramente una determinata persona. Il GDPR spiega: “si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all’ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale”.

Cosa si intende per trattamento dei dati personali



Sempre secondo il GDPR si intende per trattamento qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l’ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l’organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l’adattamento o la modifica, l’estrazione, la consultazione, l’uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l’interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

Il Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)

Il regolamento è entrato in vigore il 24 maggio 2016 e trova applicazione in tutti gli Stati dell'Ue dal 25 maggio 2018.

Il GDPR nasce come risposta del legislatore europeo a una serie di criticità riguardanti la privacy degli utenti su questi aspetti:

- armonizzazione delle norme per tutti gli Stati dell'Unione europea;
- semplificazione delle Informazioni sul trattamento dei dati personali;
- garanzia del diritto all'oblio grazie al quale gli interessati potranno ottenere la cancellazione dei propri dati personali anche online da parte del titolare del trattamento qualora ricorrano alcune condizioni previste dal Regolamento;
- portabilità dei dati per trasferirli da un titolare del trattamento ad un altro. Ad esempio, quando si tratta di dati contenuti in archivi di interesse pubblico, come ad esempio le anagrafi.

Adeguamento della PA al GDPR

Il regolamento ha cambiato il rapporto tra utenti e gestori dei dati personali, siano essi imprese private o pubbliche amministrazioni. Per queste ultime, il GDPR ha introdotto il principio di "responsabilizzazione" (accountability) della pubblica amministrazione, attribuendo direttamente ai titolari del trattamento il compito di assicurare ed essere in grado di comprovare il rispetto dei principi applicabili al trattamento dei dati personali, adottando approcci e politiche che tengano conto del rischio che un qualunque trattamento di dati personali intrapreso da un ente pubblico può comportare per i diritti e le libertà degli interessati.

Le Amministrazioni sono tenute, in particolare all'adozione di un modello organizzativo dell'ente in materia di protezione dei dati, alla nomina del **DPO - Data Protection Officer (Responsabile della protezione dei dati personali)** e

all'adozione di un **Registro dei trattamenti**, in cui descrivere: nome e i dati di contatto del titolare del trattamento e del DPO; le finalità del trattamento; una descrizione delle categorie di interessati e delle categorie di dati personali; le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati; i termini ultimi previsti per la cancellazione delle diverse categorie di dati; una descrizione generale delle misure di sicurezza tecniche e organizzative adottate dall'amministrazione.

Il Regolamento rafforza, inoltre, l'obbligo di fornire informazioni agli interessati riguardo ai trattamenti dei dati personali, attraverso **l'informativa** che deve essere redatta in modo semplice e chiaro per essere compresa da tutti i soggetti interessati e in queste deve essere indicato come il dato personale viene trattato e deve contenere le modalità con cui l'interessato può esercitare i suoi diritti.

Quando il trattamento deve essere effettuato per conto del titolare del trattamento, quest'ultimo deve ricorrere unicamente a responsabili del trattamento che presentino garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del regolamento e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato.

Il Regolamento UE ha introdotto inoltre l'obbligo per il titolare del trattamento di effettuare **valutazioni di impatto (privacy impact assessment)** prima di procedere ad un trattamento di dati che presenti rischi elevati per i diritti delle persone. È bene ricordare ancora che, qualora si dovessero verificare dei casi di **violazioni dati personali dei cittadini**, il Regolamento UE sancisce il diritto dei cittadini stessi di essere avvertiti (**data breach notification**) dalle pubbliche amministrazioni e dalle imprese **entro le 72 ore successive all'accaduto**.

Publicazione realizzata da Movimento Consumatori nell'ambito del progetto
"Consapevolmente consumatore, ugualmente cittadino",
finanziato dal Ministero dello Sviluppo economico - DM 7/02/2018.



www.piusaipiusei.org



www.movimentoconsumatori.it