



COMUNE  
DI RIETI



Assessorato  
politiche  
socio sanitarie



SPRAR  
Sistema di Protezione  
per Richiedenti Asilo e Rifugiati



MINISTERO  
DELL'INTERNO

## CARTA DEI SERVIZI

# **UNITA' LOCALE MIGRAZIONI:**

*Servizio Informativo e di  
Mediazione Socio Culturale;*

*Servizio Migrazioni Forzate;*

*Monitoraggio Politiche Migratorie;*



## COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

### **Introduzione**

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

La Carta dei Servizi non è una semplice guida ma è un documento che stabilisce un “patto”, un “accordo” fra soggetto erogatore del servizio pubblico e cittadini basato su:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio;
- semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione;
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi
- promozione del servizio e informazione del servizio;
- verifica del rispetto degli standard del servizio;
- predisposizione di procedure di ascolto e customer satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzazione;
- in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento della segnalazione e del reclamo;
- coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente alla definizione del progetto.



## **A. NORME E PRINCIPI**

### **1. Principi fondamentali**

#### **Eguaglianza**

L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, nazionalità, lingua, religione ed opinioni politiche. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio a bisogni specifici.

#### **Imparzialità**

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei cittadini, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

#### **Continuità**

L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

#### **Diritto di scelta**

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, il cittadino ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

#### **Partecipazione**

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. Il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto ero-



gatore che lo riguardano. Il cittadino può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo.

### **Efficienza ed efficacia**

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## **2. Principali riferimenti normativi**

I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi sono i seguenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000. Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- Dlgs n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi". Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.

## **B. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO UNITA' LOCALE MIGRAZIONI**

### **1. Missione e finalità del Servizio**

Il servizio UNITA' LOCALE MIGRAZIONI è ispirato a dei modelli di diverse amministrazioni locali europee di lunga esperienza immigratoria che hanno istituito, accanto ai servizi dedicati all'erogazione e ai rinnovi dei permessi di soggiorno, dei servizi specialistici per affrontare le tematiche sempre in evolu-



zione legate all'immigrazione. Città come Amsterdam, Vienna, Francoforte o Stoccarda, e così tante altre, si sono dotate di unità operative multidisciplinari in ambito migratorio. In ambito locale il progetto cerca di favorire l'esercizio dei diritti civili da parte degli immigrati attraverso il raggruppamento di servizi quali l'orientamento socio-legale, la mediazione linguistica-culturale e l'assistenza specifica a soggetti con particolari vulnerabilità. L'approccio è quello di adottare strategie di implementazione di strumenti utili ai processi di inserimento sociale della popolazione immigrata attraverso un percorso di coinvolgimento multilivello. Inoltre, si conforma alla programmazione della Regione Lazio in materia d'immigrazione con particolare riguardo alle "Disposizioni per la promozione e la tutela dell'esercizio dei diritti civili e sociali e la piena uguaglianza dei cittadini stranieri immigrati", previste dalla L. Regionale n. 10 del 2008. Nello specifico il Comune di Rieti con il presente progetto cerca di dare attuazione all'art. 5, della citata legge regionale, che nell'attribuzione di funzioni ai Comuni prevede da parte di essi l'istituzione di uno sportello unico per l'informazione, la formazione e l'assistenza dei cittadini stranieri immigrati. A livello nazionale il progetto si colloca in un complesso processo, di trasferimento amministrativo in materia di immigrazione al sistema dei Comuni, iniziato con il **"programma di sperimentazione triennale"**, promosso dal **Ministero dell'Interno** e realizzato dall'ANCI, che trova la città di Rieti tra i primi Enti.

### **Obiettivi generali**

- Introdurre strategie di implementazione di strumenti utili ai processi di inserimento sociale della popolazione immigrata attraverso un percorso di coinvolgimento multilivello di tutte le componenti amministrative presenti nell'Ente locale aventi un supporto multidisciplinare;
- Rappresentare l'incontro fra legalità e solidarietà nei confronti degli immigrati attraverso l'approccio pluridisciplinare e multilivello del progetto utile alla definizione di una buona prassi di "governance" ispirata su base Europea;
- Perseguire lo scopo ideale di personificare l'insieme di doveri e diritti finalizzato alla convivenza che vede come principale protagonista il Comune in quanto istituzione che, costituzionalmente, rappresenta la propria



comunità, ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo;

- Contribuire al complesso processo di trasferimento amministrativo in materia di immigrazione ai sistemi dei Comuni, iniziato con il “Programma di sperimentazione triennale”, promosso dal Ministero dell’Interno e realizzato dall’ANCI e del quale la città di Rieti fa parte;

### **Obiettivi specifici**

- Facilitare la convivenza ed il confronto costruttivo tra cittadini, promuovendo la conoscenza reciproca, la gestione e la mediazione dei conflitti, quali condizioni essenziali per l’inclusione dei cittadini immigrati;
- Favorire la conoscenza del funzionamento e l’accesso ai servizi attraverso la diffusione d’informazione volta all’avvicinamento dell’immigrato al sistema d’interventi e ai servizi presenti sul territorio in modo da canalizzare la domanda ed acquisire, inoltre, una conoscenza diretta sui bisogni espressi e inespressi degli immigrati presenti sul territorio;
- Offrire dei servizi specifici o dedicati a bisogni differenziati riconducibili alla condizione di essere immigrato in Italia nonché servizi specializzati nella presa in carico di particolari vulnerabilità nell’ambito delle migrazioni forzate;
- Rendere la macchina comunale, in tutte le sue sfaccettature e competenze, liberamente e facilmente accessibile;
- Favorire la conoscenza della quantità e qualità della presenza immigrata;
- Contribuire alla semplificazione delle procedure amministrative e alla definizione dei necessari modelli e processi organizzativi attraverso i quali consentire la piena attuazione della funzione amministrativa considerando i Comuni al centro della governance in materia di immigrazione.
- Contribuire alla programmazione, progettazione e valutazione delle politiche sociali in ambito migratorio.
- Rappresentare un punto di riferimento per tutti gli enti, le associazioni, i privati e le istituzioni, nell’attivazione d’interventi nel settore immigrazione.



## **C. ARTICOLAZIONE DELLE ATTIVITÀ**

### **1. Servizio Informativo e di Mediazione Socio-Culturale**

#### **Caratteristiche specifiche**

Il Servizio Informativo e di Mediazione Socio-Culturale, nell'ambito del progetto UNITA' LOCALE MIGRAZIONI, è basato sul modello del "Segretariato Sociale" e rientra nella tipologia di un "Servizio Informativo di Settore" attivandosi come punto d'informazione, d'orientamento, d'ascolto e di servizi rivolto ai cittadini immigrati presenti sul territorio. Il servizio fornisce informazioni riguardanti in prevalenza i seguenti settori: socio-assistenziale; socio-sanitario; educazione/cultura; formazione/lavoro; abitazione/ospitalità; tempo libero; associazionismo – volontariato; normativa in materia d'immigrazione; aspetti legali nelle relazioni familiari, assistenza fiscale, tutela dei diritti, controversie del lavoro ecc. In ambito informativo sono previsti, inoltre, le seguenti prestazioni:

#### **a) Servizio di Compilazione Elettronica delle Istanze di Rilascio e rinnovo dei Titoli di Soggiorno**

Nell'ambito del programma triennale di sperimentazione del Ministero dell'Interno e dell'ANCI finalizzato all'attuazione del processo di trasferimento ai Comuni delle competenze amministrative in materia d'immigrazione è attivo c/o il Comune di Rieti il "Servizio di Compilazione Elettronica delle Istanze di Rilascio e Rinnovo dei Titoli di Soggiorno". Il sistema informativo preposto alla gestione delle richieste di rilascio e rinnovo dei permessi/carte di soggiorno, approntato da Poste Italiane SpA secondo i parametri stabiliti nell'ambito dell'accordo stipulato con il Ministero dell'Interno, mette a disposizione del Comune di Rieti le seguenti funzioni:

- Caricamento e validazione delle istanze a partire da un flusso esterno;
- Caricamento on line istanza;
- Attribuzione numero istanza in automatico con identificativo del Comune;
- Interrogazione/visualizzazione dati pratica;
- Tracciatura/stato avanzamento pratica;
- Gestione autonoma utenti;
- Creazione del file sul flusso esterno;



- Stampa ricevute di preaccettazione;
- Stampa KIT (bozza/definitivo) richiesta permesso per inoltro istanza;
- Avviso tramite invio automatico di avviso dal portale pre-istruttoria in caso di pratica incompleta;
- Controllo dati inseriti tramite chiamata automatica al sistema APS (messaggi di Warning per inserimenti senza invio a Poste e messaggi bloccanti con invio a Poste).

## **b) Servizio di Compilazione e Assistenza riguardante le istanze di nulla osta al ricongiungimento familiare di competenza dello Sportello Unico per l'Immigrazione**

In relazione al protocollo di Intesa tra il Ministero dell'Interno e il Comune di Rieti, riguardante la collaborazione nei procedimenti di competenza dello Sportello Unico per l'Immigrazione, è attivo un servizio di informazione e trasmissione telematica riguardante i procedimenti di nulla osta al ricongiungimento familiare. Tale collaborazione è finalizzata a potenziare la cooperazione interistituzionale in modo da garantire un governo equilibrato dei processi migratori nel proprio territorio. Il servizio consiste nella compilazione elettronica e l'invio telematico allo Sportello Unico per l'Immigrazione delle domande di nullaosta al ricongiungimento familiare ed in particolare prevede:

- Avviamento della procedura di richiesta e generazione del modulo: inserimento delle informazioni anagrafiche preliminari (variabili in variazione alla tipologia di modulo) richiedendo un modulo informatico di domanda sul sito del Ministero dell'Interno;
- Download dei moduli presenti sul sito web del Ministero dell'Interno importazione di un modulo: tramite la funzione importa, disponibile all'interno del programma per la compilazione off-line si scarica il modulo elettronico generato;
- Compilazione del modulo di domanda: inserimento dei dati richiesti;
- Visualizzazione dei moduli di domanda da compilare, da inviare allo sportello Unico ed inviati allo Sportello Unico;
- Invio del modulo compilato: inoltro telematico della domanda;
- Per ogni domanda inviata correttamente, il sistema di ricezione invia una



e-mail all'indirizzo fornito dall'ente autorizzato in fase di registrazione. La ricevuta di invio contiene l'indicazione della data/ora di ricezione della domanda, ed il numero di pratica assegnato che servirà per recuperare la pratica al momento della presentazione del richiedente presso lo sportello unico.

### **c) Rete RIRVA**

Il progetto fornisce informazioni sui programmi di Ritorno Volontario Assistito nei confronti dei migranti che, in modo volontario e spontaneo, che vogliono rientrare in patria e al contempo assicurarsi che il percorso di ritorno venga realizzato nel rispetto della dignità e della sicurezza. In tal senso il Comune di Rieti fa parte del progetto “ RIRVA – Rete Italiana per i Rimpatri Volontari Assistiti”, cofinanziato dal Fondo Europeo per il Rimpatrio e dal Ministero dell'Interno, finalizzato a rafforzare ed organizzare in un'unica rete tutte le organizzazioni pubbliche e private che promuovono in favore dei migranti i programmi di RVA.

### **A chi si rivolge**

Il Servizio è rivolto a tutti i cittadini italiani e migranti, singoli e famiglie, enti pubblici e privati, associazioni di volontariato e del privato sociale.

### **Modalità di accesso**

Ricevimento: a Rieti in Piazza Vittorio Emanuele II n. 1, piano terra.

Ricevimento: gli orari d'apertura al pubblico saranno definiti con successivo provvedimento del Dirigente del Settore II.

Appuntamenti: sarà possibile fissare un appuntamento con gli operatori attraverso lo sportello telefonico. Si può entrare in contatto con il servizio anche tramite l'e-mail: [ulm@comune.rieti.it](mailto:ulm@comune.rieti.it)

## **2. Servizio Migrazioni Forzate**

### **Caratteristiche specifiche**

Il “Servizio Migrazioni Forzate” rivolto a richiedenti/titolari di protezione internazionale e di protezione umanitaria rientra nell'ambito del “Sistema di Prote-



zione per Richiedenti Asilo e Rifugiati” al quale il Comune di Rieti partecipa con la gestione di due progetti territoriali in favore di categorie ordinari e vulnerabili. Tali interventi finanziati con il “Fondo Nazionale per i Servizi e le Politiche dell’Asilo” rientrano nella sfera delle risposte differenziate che ogni Ente locale si ritrova a mettere in atto nell’affrontare un fenomeno così complesso come quello dell’asilo. Tutti i progetti territoriali del Sistema di protezione, all’interno delle misure di accoglienza integrata, oltre a fornire vitto e alloggio, provvedono alla realizzazione di attività di accompagnamento sociale, finalizzate alla conoscenza del territorio e all’effettivo accesso ai servizi locali, fra i quali l’assistenza socio-sanitaria. Sono inoltre previste attività per facilitare l’apprendimento dell’italiano e l’istruzione degli adulti, l’iscrizione a scuola dei minori in età dell’obbligo scolastico, nonché ulteriori interventi di informazione legale sulla procedura per il riconoscimento della protezione internazionale e sui diritti e doveri dei beneficiari in relazione al loro status.

### **A chi si rivolge**

- Cittadini richiedenti/titolari di protezione internazionale e di protezione umanitaria;
- Cittadini che vogliono informazioni sulla protezione internazionale.
- Istituzioni e servizi.
- Associazioni di volontariato e privato sociale.

#### Modalità di accesso

L’iter per l’accesso nello SPRAR di richiedenti, rifugiati, titolari di protezione sussidiaria e di protezione umanitaria ha inizio con la segnalazione dei singoli casi alla Banca dati del Servizio centrale. Le segnalazioni possono essere fatte da:

- enti locali appartenenti alla rete dello SPRAR;
- enti gestori di progetti territoriali dello SPRAR;
- enti di tutela;
- associazioni locali e/o nazionali;
- prefetture;
- centri di identificazione ovvero centri di accoglienza per richiedenti asilo.
- questure.



Sede: Viale Morroni n. 28, Rieti.

Per maggiori informazioni è possibile fissare un appuntamento con gli operatori attraverso lo sportello telefonico al n. 0746/287276. Si può entrare in contatto con il servizio anche tramite l'e-mail: [urs@comune.rieti.it](mailto:urs@comune.rieti.it)

### **3. Monitoraggio Politiche Migratorie**

#### **Caratteristiche specifiche**

Il servizio per la sua specificità è in grado di rilevare, attraverso la domanda, i problemi e i bisogni sociali maggiormente presenti nella comunità immigrata. Questa funzione di osservazione costante si avvale anche del contributo dei cittadini che sono a loro volta portatori di informazioni sui servizi del territorio. Il servizio Monitoraggio Politiche Migratorie è un osservatorio utile ai fini della programmazione locale grazie alla trasmissione alle sedi competenti sulla situazione sociale del territorio in tema di bisogni e risorse in ambito immigratorio. Inoltre nell'ambito della promozione della parità di trattamento e la rimozione delle discriminazioni fondate sulla razza o sull'origine etnica il progetto si avvale della collaborazione con l'UNAR – Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali. In relazione a ciò sono previste le seguenti attività:

- Predisposizione di strumenti adeguati per elaborare politiche pubbliche innovative con cui far fronte alle diverse problematiche dell'immigrazione;
- Elaborazione di dati, informazioni, documenti di interesse ai diversi attori che intervengono sul settore migrazione a supporto della loro attività conoscitiva e decisionale;
- Diffusione di informazioni su eventi e iniziative;
- Partecipazione alla politica di programmazione dei servizi sociali;
- Svolgimento di ricerche e produzione di materiale documentario su temi specifici;
- Rappresentazione del Comune di Rieti in relazione al settore delle migrazioni nelle diverse sedi istituzionali (Consiglio Territoriale per l'Immigrazione, Osservatorio Regionale, Ministero dell'Interno, ANCI...);



## **A chi si rivolge**

Il Servizio è rivolto a tutti i cittadini italiani e migranti, singoli e famiglie, enti pubblici e privati, associazioni di volontariato e del privato sociale.

## **Modalità di accesso**

Per maggiori informazioni è possibile fissare un appuntamento con gli operatori attraverso lo sportello telefonico al n. 0746/287276. Si può entrare in contatto con il servizio anche tramite l'e-mail: [urs@comune.rieti.it](mailto:urs@comune.rieti.it)

## **C. Rapporti con i cittadini e Customer Satisfaction**

### **1. Tutela dell'utente: strumenti e modalità**

## **Suggerimenti e proposte di miglioramento**

### **A chi rivolgersi**

Al Dirigente del Settore II: dott.sa Manuela De Alfieri

### **Come farli pervenire**

Via mail, fax, lettera oppure agli sportelli del servizio informazioni

### **Cosa succede**

Tutte le proposte pervenute attraverso i vari canali e modalità verranno registrate e inviate al responsabile servizio; verrà comunicato all'inviante l'avvenuta ricezione, e in seguito verranno fornite informazioni su come verrà utilizzata nei progetti di miglioramento futuri.

## **Segnalazioni e Reclami**

### **A chi rivolgersi**

Al Dirigente del Settore II: dott.sa Manuela De Alfieri

### **Come farli pervenire**

Via mail, fax, lettera oppure agli sportelli del servizio informazioni.



## **Cosa succede**

Se inviate in forma scritta, il servizio provvede a inviare un riscontro di avvenuta ricezione e di avvio iter di verifica. Per fatti gravi e importanti di inadempienza o disservizio, il responsabile del servizio, verificata la fondatezza, provvederà a rendere conto per scritto al segnalante dei provvedimenti decisi e attuati per risolvere il problema.

## **2. Piano di valutazione degli interventi**

La qualità di un servizio può essere definita come la globalità degli aspetti e delle caratteristiche di un servizio da cui dipendono le sue capacità di soddisfare completamente un dato bisogno. In tal senso, il monitoraggio della qualità percepita assume lo specifico significato di strumento utile al miglioramento continuo della qualità del servizio. Conoscere le aspettative e i bisogni del destinatario del servizio è una condizione indispensabile per costruire indicatori di misurazione e verifica della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti. Il valore della customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche consiste nell'individuare il potenziale di miglioramento dell'amministrazione, nonché dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'amministrazione è stata in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere dalla stessa amministrazione. Rilevare la customer satisfaction serve a costruire un modello di relazione amministrazione-cittadini basato sulla fiducia e a dare nuova legittimazione all'azione pubblica fondata sulla capacità di dare risposte tempestive e corrispondenti ai reali bisogni dei cittadini e delle imprese. Le procedure previste per garantire un sistema di valutazione si basano sull'analisi degli effetti diretti e indiretti del progetto ed in particolare:

- Esaminando, non solo la realizzazione dei servizi, ma anche il suo utilizzo da parte dei Beneficiari;
- Osservando il cambiamento dei comportamenti dei beneficiari diretti e indiretti a seguito del progetto;
- Osservando i miglioramenti strutturali e infra-strutturali introdotti dal progetto;



## **b) Il piano di valutazione è strutturato nelle seguenti fasi:**

### **FASE 1** (*valutazione ex-ante*):

questa fase è finalizzata a verificare la coerenza delle azioni (tipologia, modalità, strumenti, tempi, etc.) che si intendono realizzare con gli obiettivi da raggiungere. I risultati ottenuti dalla valutazione ex ante, raccolti in una scheda (report), consentiranno di definire gli indicatori, qualitativi e quantitativi, sulla base dei quali sarà possibile avviare la seconda fase di monitoraggio.

### **FASE 2** (*valutazione in itinere*):

sulla base degli indicatori precedentemente individuati vengono predisposti gli strumenti e decise le modalità di raccolta dei dati (rilevazione, questionari, osservazioni dirette, interviste, discussioni di gruppo/focus group etc.). L'attenzione sarà rivolta sia alle informazioni di tipo descrittivo, sia ai processi attivati. I destinatari della valutazione in itinere sono tutti gli stakeholders del progetto a partire dagli operatori, gli utenti-partecipanti alla sperimentazione, la rete degli enti e delle istituzioni pubbliche e private coinvolta etc., sia a livello nazionale che a livello locale. I risultati ottenuti, adeguatamente sistematizzati, consentiranno la verifica delle prassi adottate, ne misureranno la coerenza o gli eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi iniziali e ai risultati attesi, evidenzieranno le soluzioni migliori per dare risposte di maggiore efficacia, registreranno l'insorgere di effetti problematici non previsti.

### **FASE 3** (*valutazione ex post*):

il processo si conclude con la stesura di un report conclusivo che rende conto dei risultati e degli impatti rispetto agli obiettivi iniziali. La valutazione dei risultati ex post è destinata in modo particolare a fare emergere le opportunità di capitalizzazione dell'esperienza progettuale.



### **3. SICUREZZA E PRIVACY**

La riservatezza delle notizie acquisite è garantito dal segreto professionale degli operatori. Il trattamento dei dati personali avviene conformemente a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (Dlgs. N. 196 del 30 giugno 2003).

Ogni interessato viene immediatamente informato delle finalità e delle modalità del trattamento cui i suoi dati sono destinati, dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i suoi dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati, l'ambito di diffusione dei dati medesimi, i diritti di cui all'art. 7 del D.L. 196/03, gli estremi identificativi del titolare e del responsabile.

