

Serie Ordinaria n. 51 - Venerdì 23 dicembre 2016

**D.g.r. 19 dicembre 2019 - n. X/6008**  
**Approvazione del documento «Osservatorio regionale anti violenza: funzionalità del sistema, soggetti coinvolti e protezione dei dati personali» - Modifiche e integrazioni alla d.g.r. n. X/2795 del 5 dicembre 2014**

## LA GIUNTA REGIONALE

Visti:

- la Convenzione di Istanbul, adottata dal Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa il 7 aprile 2011 e sottoscritta dall'Italia a Strasburgo il 27 settembre 2012, ratificata nella Legge n. 77 del 27 giugno 2013;
- la legge 15 ottobre 2013, n. 119, recante «Disposizioni urgenti in materia di sicurezza e per il contrasto della violenza di genere, nonché in tema di protezione civile e di commissariamento delle province»;
- la legge regionale 3 luglio 2012, n. 11, «Interventi di prevenzione, contrasto e sostegno a favore di donne vittime di violenza», e in particolare:
  - l'art. 9, «Attività di monitoraggio», che prevede che la Regione svolga attività di monitoraggio sul fenomeno della violenza contro le donne attraverso la raccolta, l'elaborazione, l'analisi e la divulgazione di informazioni sulle caratteristiche e l'evoluzione del fenomeno, nonché sulle attività di prevenzione e contrasto della violenza e di sostegno alle vittime;
  - l'art 11, «Clausola valutativa», comma 3, della legge regionale, che prevede che i soggetti della rete regionale anti violenza garantiscano la piena disponibilità delle informazioni necessarie alla stesura della relazione di cui al comma 1 e forniscano ogni anno alla Regione Lombardia una relazione sull'attività svolta;
- il «Piano d'azione straordinario contro la violenza sessuale e di genere» (art. 5 del decreto legge n. 93 del 14 agosto 2013, convertito nella legge n. 119/2013) adottato con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 luglio 2015 e registrato dalla Corte dei Conti il 25 agosto 2015, che prevede al punto 3.1.1 «Sistema integrato di raccolta ed elaborazioni dati» l'attivazione di «opportune azioni per l'inclusione nel sistema informativo nazionale delle banche dati e degli Osservatori territoriali (principalmente regionali) dedicati al monitoraggio della violenza di genere»;
- il «Piano Regionale per le politiche di parità e di prevenzione e contrasto alla violenza contro le donne», approvato con d.c.r. X/894 del 10 novembre 2015, con il quale la Regione Lombardia si impegna a promuovere e svolgere attività di monitoraggio del fenomeno della violenza contro le donne;
- il d.lgs. 196/2003, «Codice in materia di protezione dei dati personali» e ss.mm.ii;

Preso atto che:

- la Regione Lombardia, nell'ambito delle proprie funzioni istituzionali e al fine di pervenire alle finalità previste dalla normativa richiamata, ha l'obiettivo di implementare una banca dati regionale informatizzata che si presenti quale strumento determinante, efficace e completo per la conoscenza e il monitoraggio del fenomeno della violenza contro le donne e la *governance* regionale delle azioni di contrasto dello stesso fenomeno;
- in particolare, il trattamento dei dati effettuato dalla Regione Lombardia ha l'obiettivo di consentire una conoscenza specifica del bisogno sul territorio di riferimento, oltreché una valutazione economica degli interventi, nonché di valutare l'appropriatezza dei servizi erogati, con la specifica finalità di stimarne la sostenibilità nel tempo e di porre in essere una precisa e oculata programmazione e definizione delle azioni regionali in linea con l'obiettivo finale di garantire una maggior tutela delle vittime e prevenire il fenomeno della violenza contro le donne;
- in particolar modo, tale trattamento si inserisce nell'ambito delle finalità di interesse pubblico di analisi, controllo e valutazione degli interventi messi in campo per accogliere, sostenere, proteggere e accompagnare all'autonomia le donne vittime di violenza, quale finalità strategica prevista dal Piano quadriennale anti violenza regionale per le politiche di parità e di prevenzione e contrasto alla violenza contro le donne d.c.r. n. X/894 del 10 novembre 2015;

Richiamata la d.g.r. n. X/2795 del 5 dicembre 2014, «Attivazione del sistema informativo Osservatorio regionale anti violenza

'O.R.A.' per il monitoraggio del fenomeno della violenza nei confronti delle donne»;

Ritenuto a seguito di ulteriori verifiche con i competenti uffici regionali, nonché di un confronto con l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, di modificare e integrare la suddetta delibera come indicato nel documento Allegato 1, parte integrante del presente atto, al fine di disciplinare con maggior precisione finalità e funzionalità del sistema, soggetti coinvolti, regole di accesso al servizio, modalità di autenticazione e sicurezza e trattamento dei dati;

Precisato che il documento riportato nell'Allegato 1, parte integrante del presente atto, sostituisce totalmente quanto approvato con la d.g.r. n. X/2795 del 5 dicembre 2014;

Ritenuto pertanto di approvare il documento «Osservatorio Regionale Anti violenza: Funzionalità del Sistema, soggetti coinvolti e protezione dei dati personali», allegato 1, parte integrante del presente atto;

Ritenuto di disporre la pubblicazione del presente atto sul sito web della Direzione Generale Reddito d'autonomia e Inclusione sociale e sul BURL per la sua diffusione;

Vagliate e assunte come proprie le predette determinazioni;

A voti unanimi, espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. di approvare il documento «Osservatorio Regionale Anti violenza: Funzionalità del Sistema, soggetti coinvolti e protezione dei dati personali», allegato 1, parte integrante del presente atto;

2. di precisare che il documento riportato nell'Allegato 1, parte integrante del presente atto, sostituisce totalmente quanto approvato con la d.g.r. n. X/2795 del 5 dicembre 2014;

3. di disporre la pubblicazione del presente atto sul sito web della Direzione Generale e Reddito d'autonomia e Inclusione sociale e sul BURL per la sua diffusione.

Il segretario: Fabrizio De Vecchi

\_\_\_\_\_ • \_\_\_\_\_

## Osservatorio Regionale Antiviolenza:

### funzionalità del Sistema, soggetti coinvolti e protezione dei dati personali

#### Indice

- 1. Finalità**
- 2. Soggetti coinvolti**
  - 2.1 I centri antiviolenza
  - 2.2 Le case rifugio e le strutture di ospitalità
- 3. Sviluppo del sistema - II fase**
  - 3.1 Processo di gestione
    - 3.1.1 *Accoglienza*
    - 3.1.2 *Presa in carico*
    - 3.1.3 *Ospitalità*
    - 3.1.4 *Chiusura*
    - 3.1.5 *Pronto intervento*
  - 3.2 Utilità accessorie
  - 3.3 Schema processo
- 4. Regole di accesso al Servizio, modalità di autenticazione e sicurezza**
  - 4.1 Misure di sicurezza
- 5. Trattamento dei dati: finalità, ruoli, modalità, accreditamento alla piattaforma e misure di sicurezza**
  - 5.1 Ruolo di Regione Lombardia
  - 5.2 Dati personali trattati
  - 5.3 Finalità del trattamento
  - 5.4 Modalità del trattamento
  - 5.5 Informativa
  - 5.6 Consenso
  - 5.7 Titolari e Responsabili del trattamento
  - 5.8 Comunicazione dei dati personali verso Regione Lombardia
  - 5.9 Comunicazione e diffusione dei dati personali
- 6. Allegati**

## 1. Finalità

La Convenzione di Istanbul, adottata dal Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa il 7 aprile 2011 e sottoscritta dall'Italia a Strasburgo il 27 settembre 2012, il cui testo è stato approvato all'unanimità da entrambi i rami del Parlamento Italiano nel giugno del 2013 e ratificato nella Legge n. 77 del 27 giugno 2013, è definitivamente entrato in vigore il 1° agosto 2014 sul territorio nazionale.

In coerenza con l'art. 9 della L.R. 11/2012, intitolata *"Interventi di prevenzione, contrasto e sostegno a favore di donne vittime di violenza"*, in vigore dal 18 luglio 2012 ed in concordanza con l'art. 5 comma h) della L. 119/2013 intitolata *"Disposizioni urgenti in materia di sicurezza e per il contrasto della violenza di genere, nonché in tema di protezione civile e di commissariamento delle province"*, e dal *"Piano Regionale per le politiche di parità e di prevenzione e contrasto alla violenza contro le donne"* d.c.r. X/894 del 10 novembre 2015, Regione Lombardia si impegna fattivamente a promuovere e svolgere attività di monitoraggio del fenomeno della violenza contro le donne.

Al fine di pervenire alle finalità previste dalla normativa richiamata, l'obiettivo progettuale dell'Osservatorio Regionale Antiviolenza, nel seguito "O.R.A.", è di implementare una Banca Dati Regionale informatizzata che si presenti quale strumento determinante ed efficace per la conoscenza e la *governance* regionale delle azioni di contrasto dello stesso fenomeno e, per quanto non esaustivo rispetto alla globalità del fenomeno della violenza di genere, possa rappresentare non solo un importante contributo per lo studio del fenomeno stesso ma anche e soprattutto un importante strumento per la sua prevenzione.

I dati e le informazioni capillari raccolte consentiranno di maturare una conoscenza specifica del bisogno sul territorio di riferimento, oltreché una valutazione economica degli interventi, nonché l'appropriatezza dei servizi erogati, con la specifica finalità di valutarne la loro sostenibilità nel tempo e di porre in essere una precisa ed oculata programmazione e definizione delle azioni regionali, efficaci ed efficienti, in linea con l'obiettivo finale di garantire una maggior tutela delle vittime e prevenire lo stesso fenomeno della violenza contro le donne.

L'attività di monitoraggio comprende la raccolta, l'elaborazione, l'analisi e la divulgazione dei dati individuali aggregati e opportunamente anonimizzati riferibili alle donne vittime di violenza, nonché l'analisi dei servizi erogati sul territorio lombardo dai soggetti impegnati nelle attività di accoglienza e presa in carico delle vittime di violenza in un'ottica multidimensionale.

Il monitoraggio del fenomeno avviene attraverso un sistema informatico integrato intermodulare. Quest'ultimo sarà reso accessibile ai soggetti coinvolti nelle attività anzi descritte che, in concreto entrano in contatto con le vittime sotto l'attenta regia di Regione Lombardia il che permetterà una puntuale conoscenza del fenomeno a livello territoriale e costituirà l'interfaccia regionale della Banca Dati Nazionale, così come previsto dal *"Piano d'azione straordinario contro la violenza sessuale e di genere"* 2015-20171.

Il Sistema informatico individuato denominato "O.R.A." consente le seguenti funzionalità:

---

1 'PIANO D'AZIONE STRAORDINARIO CONTRO LA VIOLENZA SESSUALE E DI GENERE' - Approvato in sede di Conferenza Unificata il 7.5.2015

- Tracciabilità e gestione del percorso della donna vittima di violenza, attraverso la creazione del cosiddetto “Fascicolo donna”;
- Recupero immediato, all’occorrenza, del “Fascicolo donna” e le informazioni in esso contenute;
- Storizzazione del percorso della donna nelle sue fasi evolutive;
- Estrazione dei “dati in forma aggregata”

Il sistema prevede l’accesso dei Centri antiviolenza e di Regione Lombardia, con modalità differenti in base alle proprie competenze e attività ad esse delegate.

In una seconda fase, come descritto nel seguente capitolo 3, sarà previsto l’accesso al sistema anche da parte delle Case Rifugio.

La banca dati conterrà dati relativi a:

- Informazioni socio-anagrafiche della vittima di violenza di genere (ad esempio, dati anagrafici e anamnesi della vittima di violenza);
- Maltrattamenti subiti e caratteristiche dell’autore dei maltrattamenti;
- Interventi e servizi erogati a favore della vittima;
- Informazioni circa la messa in protezione (tipologia e caratteristiche della struttura di ospitalità, livello di protezione e servizi erogati).

L’implementazione di O.R.A. è affidato alla Società Lombardia Informatica S.p.A., società di servizi soggetta a direzione e coordinamento di Regione Lombardia.

In una prospettiva evolutiva il sistema potrà prevedere il coinvolgimento di ulteriori attori Istituzionali e del sistema socio-sanitario che entrano in contatto con le donne vittime di violenza, così che sia possibile tracciare e gestire in modo integrato l’intero percorso di fuoriuscita dalla violenza. Le caratteristiche di tale sistema evolutivo saranno descritte in un differente documento, oggetto di successivo provvedimento.

## 2. Soggetti coinvolti

Al fine di realizzare le suddette finalità, nell’ambito delle attività di programmazione, gestione, controllo e valutazione delle azioni antiviolenza ai sensi della l.r. 11/2012, Regione Lombardia prevede il coinvolgimento: in una prima fase sperimentale dei Centri Antiviolenza; in una seconda fase, che partirà nel corso del 2017 (descritta dettagliatamente nel capitolo 3), delle Case Rifugio.

I soggetti coinvolti, a cui verranno rilasciate le credenziali di accesso al sistema, dovranno essere in possesso di requisiti specifici descritti all’interno del presente documento.

### 2.1 I centri antiviolenza

Possono accedere al sistema O.R.A. soltanto quei soggetti che abbiano sottoscritto, in qualità di centro antiviolenza, convenzioni specifiche con i Comuni capofila di Reti territoriali antiviolenza, oggetto di specifici protocolli con Regione Lombardia.

L’Intesa Stato–Regioni, relativa ai requisiti minimi dei centri antiviolenza e delle case rifugio, prevista all’articolo 3, comma 4 del DPCM del 24 luglio 2014 e ratificata in Conferenza unificata del 27 novembre 2014, all’art. 1, comma 1, definisce i centri antiviolenza come **“strutture in cui sono accolte a titolo**

***gratuito le donne di tutte e le età e i loro figli minorenni, che abbiano subito violenza o si trovino esposte alla minaccia di ogni forma di violenza, indipendentemente dal luogo di residenza”.***

La stessa Intesa, all’art. 7, individua tali strutture quali soggetti deputati *“alla raccolta ed elaborazione di dati sul fenomeno in linea con il piano d’azione straordinario contro la violenza sessuale e di genere”.*

## **2.2 Le case rifugio e le strutture di ospitalità**

Potranno accedere al sistema O.R.A. unicamente quei soggetti che abbiano sottoscritto, in qualità di “casa rifugio/struttura di ospitalità” convenzioni specifiche con i Comuni capofila di Reti territoriali antiviolenza, oggetto di specifici protocolli con Regione Lombardia.

L’intesa Stato-Regioni relativa ai requisiti minimi dei centri antiviolenza e delle case rifugio, prevista all’articolo 3, comma 4 del dpcm del 24 luglio 2014, ratificata in Conferenza unificata del 27 novembre 2014, all’art.12, specifica che tali strutture *‘contribuiscono a svolgere l’attività di raccolta e analisi di dati e di informazioni sul fenomeno della violenza in linea con il Piano d’azione straordinario contro la violenza sessuale e di genere, in collaborazione con le istituzioni locali’.*

Il “Piano quadriennale regionale per le politiche di parità e di prevenzione e contrasto alla violenza contro le donne”, approvato con delibera del Consiglio Regionale n. X/894 del 10 novembre 2015 indica le diverse tipologie di strutture finalizzate ad accogliere e proteggere le donne vittime di violenza e i loro figli minori:

- a) strutture di accoglienza per il pronto intervento;
- b) case rifugio ad alta protezione;
- c) strutture di ospitalità che non prevedono un’alta protezione;
- d) modalità di semi-protezione presso l’abitazione della donna vittima di violenza;
- e) case verso la semi-autonomia e l’autonomia.

Le diverse strutture che ospitano donne con figli/e minori devono assicurare, in raccordo con il centro antiviolenza, la centralità della donna nella costruzione del percorso di fuoriuscita dalla violenza.

## **3. Sviluppo del sistema – II fase**

### **3.1 Processo di gestione**

Dopo una prima fase di sperimentazione e raccolta dati sul fenomeno della violenza di genere in Lombardia, che vede il coinvolgimento dei soli centri antiviolenza, s’intende evolvere il sistema O.R.A. a partire dal 2017 ai fini di mappare attraverso le sue funzionalità quelli che sono i processi del rapporto “donna vittima di violenza - rete antiviolenza”, seguendo il percorso logico delle fasi in cui gli stessi si sviluppano.

Il processo, in un’ottica di messa al centro della donna, presuppone la creazione di un ‘fascicolo donna’ che segua la donna all’interno dei vari nodi del processo di presa in carico e nella definizione del percorso di fuoriuscita dalla condizione di violenza.

La gestione e la raccolta dei dati sarà dunque in capo ai centri anti violenza e alle case rifugio/strutture di ospitalità in qualità di soggetti che definiscono percorsi personalizzati di presa in carico della donna e che, a tal fine, erogano servizi specifici finalizzati alla fuoriuscita della vittima dalla condizione di violenza in conformità a quanto previsto dal “Piano Regionale per le politiche di parità e di prevenzione e contrasto alla violenza contro le donne” con d.c.r. X/894 del 10 novembre 2015.

In relazione alla condivisione del ‘Fascicolo donna’ fra i soggetti succitati coinvolti nel processo di presa in carico e nella definizione del percorso di fuoriuscita dalla condizione di violenza, si precisa che essa appare indispensabile per la fornitura di assistenza adeguata in relazione a diversi profili:

- evitare interventi di vittimizzazione secondaria laddove proprio con il d.lgs. 212/2015 è vietato procedere alla raccolta di informazioni dalla vittima in più momenti;
- comprendere quante volte e a quali strutture si sia rivolta la donna, per accertare, anche sul piano giudiziario, quale condizione di abitudine della condotta violenta da parte del maltrattante richiesta per la sussistenza del delitto di maltrattamenti contro familiari e conviventi ex art. 572 C.P., norma base per il contrasto alla c.d. violenza domestica;
- consentire la realizzazione di un effettivo intervento in rete fra Centri anti violenza e Case rifugio quale soggetti deputati all’accoglienza e alla presa in carico delle donne vittime di violenza, attraverso la visualizzazione degli accessi e dei servizi forniti per agevolare il dialogo fra i diversi operatori che sono tenuti a uno stretto raccordo nell’attuazione del progetto personalizzato di fuoriuscita dalla violenza, ai sensi dell’art. 9 dell’Intesa Stato-Regioni del 27 novembre 2014, che definisce i requisiti minimi dei centri anti violenza e delle case rifugio, in attuazione dell’art 3, comma 4, del d.p.c.m. del 24 luglio 2014.

### **3.1.1 Accoglienza**

La prima fase del processo è “l’accoglienza”.

L’accoglienza da parte di un centro anti violenza può avvenire anche attraverso un primo contatto telefonico a cui possono seguire più colloqui strutturati tra la donna vittima di violenza e le operatrici di accoglienza del centro allo scopo di elaborare un percorso individuale di accompagnamento mediante un progetto personalizzato di uscita della violenza.

La donna può contattare autonomamente il centro anti violenza o essere inviata da altri soggetti/enti (autorità giudiziarie, forze dell’ordine, pronto soccorso, assistenti sociali) della rete territoriale anti violenza al fine dell’attivazione di un percorso personalizzato di uscita dalla violenza costruito intorno alle esigenze specifiche della donna e nel rispetto delle sue decisioni e dei suoi tempi. Tale fase del processo è cruciale e propedeutica alla presa in carico. È in tale fase infatti che la donna decide di intraprendere, con il sostegno del centro anti violenza, un percorso di fuoriuscita dalla violenza o desistere.

Il rapporto si sviluppa attraverso più colloqui con le operatrici di accoglienza del centro anti violenza, che possono essere strutturati ma anche spontanei, che costituiscono la prima forma di relazione con la donna. Tali colloqui, oltre a stabilire un primo livello relazionale con la donna sono atti a operare una prima valutazione del rischio e a raccogliere le informazioni preliminari, che verranno completate nella fase successiva di ‘presa in carico’, mirate a definirne la condizione in termini anamnestici, socio-economici, culturali e di contesto di provenienza e poter elaborare eventualmente le prime strategie di intervento per far fronte alle esigenze più urgenti.

Al fine di facilitare le operatrici di accoglienza i colloqui sono coadiuvati da una scheda cartacea, che il sistema informativo mette a disposizione, da utilizzare come griglia per la rilevazione delle informazioni della donna, e le prime annotazioni circa le valutazioni e le informazioni fornite in uno o più colloqui.

La fase di accoglienza può concludersi secondo le seguenti modalità:

1. **La donna desiste dal continuare il rapporto.** In questo caso rimarrà traccia dell'avvenuta "accoglienza" e il rapporto sarà interrotto.
2. **La donna decide di intraprendere un percorso di fuoriuscita e affidarsi ad un centro antiviolenza.** In questo caso il centro approfondirà il rapporto con la donna al fine di raccogliere un numero maggiore di informazioni e iniziare a definire, concordandolo con la donna, un percorso personalizzato di fuoriuscita dalla condizione di violenza subita, cosiddetta "**Preso in carico**".

In relazione a questa fase del processo il sistema O.R.A. permette di effettuare l'**apertura del "fascicolo donna"** e in seguito:

- Verifica della presenza di un fascicolo elettronico precedentemente aperto (la verifica avviene tramite codice fiscale, se presente):
  - Se aperto presso il Centro stesso si procede all'eventuale recupero
  - Se aperto presso Altro Centro il sistema ne segnala tramite un messaggio la presenza
- Attribuzione di un codice univoco specifico denominato "*codice donna*";
- Compilazione delle seguenti schede relative al fascicolo donna:
  - Scheda anagrafica: definizione dei dati anagrafici della donna
  - Scheda anamnesi: definizione dei dati di anamnesi della donna
  - Scheda maltrattamento: definizione del tipo e delle modalità di maltrattamento subito
  - Scheda maltrattante: indicazione del/dei maltrattanti
  - Informazioni 1° Contatto: indicazione su come è avvenuto il primo contatto
- La conclusione della fase è registrata attraverso una variazione di stato della scheda a sistema.

Il soggetto che opera sul sistema in questa fase è il Centro Antiviolenza.

**Visibilità dei dati:** completa per il centro antiviolenza

**Modifica dei dati:** completa per il centro antiviolenza

### **3.1.2 Presa in carico**

Come anticipato nel paragrafo precedente se la donna decide di intraprendere presso il centro antiviolenza un percorso personalizzato di uscita dalla violenza, sarà effettuata la "presa in carico" da parte del centro, attraverso l'apertura del "fascicolo donna".

La presa in carico delle donne vittime di violenza comporta la definizione, in una logica integrata e multidimensionale, del progetto personalizzato di fuoriuscita dalle situazioni di rischio o violenza e l'erogazione dei servizi in esso definiti, anche in raccordo con gli altri soggetti della rete antiviolenza, funzionali ai fini del percorso. Il Centro antiviolenza definisce il progetto personalizzato nel rispetto della volontà della donna, eventualmente coinvolgendo i servizi sociali del Comune di residenza.

Condizione per cui l'apertura del "fascicolo donna" registri in maniera significativa le informazioni essenziali, è che il centro antiviolenza rilevi i dati anagrafici della donna, assicurando la stessa sul trattamento dei dati personali. L'apertura del "fascicolo donna" comporta un'identificazione univoca della donna unicamente da parte del centro antiviolenza.

Anche in questa fase la donna è libera di abbandonare il percorso in ogni momento. In tal caso il rapporto donna-centro sarà interrotto ed evidenziato nel sistema.

In questa fase del processo il sistema O.R.A. permette:

- Il consolidamento dei dati anagrafici attraverso l'identificazione sulla base del codice fiscale. Tale peculiarità permetterà l'identificazione univoca della donna trasversalmente all'intero sistema, pur garantendo l'anonimato di tutti i suoi dati.
- Verifica della presenza di un fascicolo elettronico precedentemente aperto:
  - Se aperto presso il Centro stesso si procede all'eventuale recupero.
  - Se aperto presso Altro Centro il sistema ne segnala tramite un messaggio la presenza
- La compilazione della scheda della scheda degli interventi, quale parte integrante del fascicolo elettronico
- L'aggiornamento delle schede precedentemente inserite in fase di accoglienza
- La storicizzazione delle schede precedentemente inserite
- La conclusione della fase attraverso una variazione di stato

Il soggetto che opera sul sistema in questa fase è il Centro Antiviolenza.

**Visibilità dei dati:** completa per il centro antiviolenza.

**Modifica dei dati:** completa per il centro antiviolenza.

### 3.1.3 Ospitalità

Una volta attivato il percorso, nei casi in cui un'alta valutazione del rischio ne evidenzia la necessità, il centro antiviolenza attiverà un servizio di **Ospitalità** della donna e degli eventuali minori a carico in alloggio sicuro. L'ospitalità è basata su più livelli di messa in protezione, che possono essere articolati su più strutture, definiti in base alla durata dell'intervento, le caratteristiche del servizio offerto, il livello di protezione necessario e il grado di autonomia acquisito nel percorso da parte della donna.

In particolare i livelli sono:



## **Ospitalità di I livello**

Questo livello di ospitalità comprende case rifugio ad alta protezione e strutture di ospitalità che non la prevedono.

### ***Case-rifugio ad alta protezione***

Le case-rifugio ad alta protezione sono strutture a indirizzo segreto e sono a disposizione della rete territoriale interistituzionale anti violenza qualora risulti evidente l'alto rischio per la sicurezza della donna. Di norma la permanenza non supera l'anno. La casa rifugio per la protezione totale è strettamente collegata con un centro anti violenza, in raccordo anche con il Comune capofila della rete e/o di residenza della donna, per la presa in carico e la definizione del percorso personalizzato di fuoriuscita dalla violenza che rispetti la volontà e i tempi della donna.

### ***Strutture di ospitalità che non prevedono l'alta protezione***

Le strutture di ospitalità che non prevedono un'alta protezione non sono necessariamente a indirizzo segreto. Possono essere strutture di civile abitazione o strutture di comunità. Di norma la permanenza non supera l'anno. Le strutture di ospitalità che non prevedono l'alta protezione sono strettamente collegate con un centro anti violenza e si raccordano con il Comune coordinatore della rete e/o di residenza della donna, per la presa in carico e la definizione del percorso personalizzato di fuoriuscita dalla violenza che rispetti la volontà e i tempi della donna.

## **Ospitalità di II livello**

### ***Case verso la semi-autonomia e l'autonomia***

Le case verso la semi-autonomia e autonomia sono messe a disposizione anche dal patrimonio pubblico residenziale. Di norma sono appartamenti di civile abitazione. Sono disponibili per le donne vittime di violenza che hanno già intrapreso un percorso di fuoriuscita. Di norma la permanenza non supera i 24 mesi. Sono strettamente collegate con il centro anti violenza che ha in carico la donna per il consolidamento del percorso di autonomia e il reinserimento sociale-economico.

I servizi di ospitalità, anche dello stesso livello, possono essere erogati da una o più case rifugio individuate dal centro anti violenza o in una delle strutture nella disponibilità del centro stesso, che ha la responsabilità della presa in carico. Case rifugio e centri anti violenza in questo senso sono intesi quali snodi di un'unica rete territoriale regionale miranti a garantire il miglior percorso personalizzato di messa in protezione, fuoriuscita e autonomia della donna vittima di violenza e dei suoi figli.

In questa fase del processo il sistema O.R.A. permette:

- L'identificazione da parte del centro anti violenza e della struttura che effettuerà l'ospitalità di I o II livello
- Consultazione dell'intero "fascicolo donna" elettronico in base alle regole di visualizzazione espresse di seguito
- **La compilazione** da parte della casa rifugio delle schede del 'fascicolo donna' elettronico alle quali sono abilitati in compilazione, in particolare:
  - Scheda ospitalità: definizione del tipo di ospitalità offerta
  - Scheda servizi casa rifugio: definizione del tipo e delle modalità di maltrattamento subito
  - Scheda minori: numero dei minori accolti con la donna, fascia d'età

- Scheda chiusura: indicazione delle modalità di conclusione del rapporto tra casa rifugio e donna (obiettivi raggiunti, modalità di fuoriuscita)
- La conclusione della fase attraverso una variazione di stato del “fascicolo donna” elettronico

I soggetti che operano sul sistema in questa fase sono il centro anti violenza e le case rifugio che avranno in ospitalità la donna ed eventuali minori a carico, ognuno per le schede di propria competenza.

**Visibilità dei dati:**

- completa per il centro anti violenza: il centro anti violenza, responsabile della presa in carico, potrà consultare il fascicolo nella sua interezza, sia per le parti di sua competenza, sia nelle parti compilate dalle case rifugio.
- per le case rifugio con le seguenti limitazioni: le case rifugio potranno consultare i dati inseriti dal centro anti violenza e dalle altre strutture di accoglienza attraverso le quali è transitata la donna nel suo percorso fino a quel momento, e non potranno visualizzare le informazioni inserite successivamente.

**Modifica dei dati:** per competenza in relazione ai diversi ruoli.

### 3.1.4 Chiusura

La “chiusura” del “fascicolo donna” potrà avvenire nei seguenti casi:

- La conclusione del percorso
- La sospensione del percorso su esplicita richiesta di interruzione da parte della donna o a causa del suo allontanamento
- Il passaggio della donna ad altro centro anti violenza

In questa fase del processo il sistema O.R.A. permette:

- La compilazione da parte del centro anti violenza della scheda di chiusura
- L’identificazione da parte del nuovo centro anti violenza, qualora la donna venga presa in carico da un altro centro anti violenza
- La conclusione della fase attraverso una variazione di stato

Il soggetto che opera sul sistema in questa fase è il centro anti violenza.

**Visibilità dei dati:** completa per il centro anti violenza. Nel caso di identificazione di un nuovo centro anti violenza, il fascicolo sarà attribuito al nuovo centro che potrà continuare la compilazione dello stesso. Il vecchio centro continuerà a vedere la versione compilata fino a quel momento.

**Modifica dei dati:** per competenza in relazione ai diversi ruoli.

### 3.1.5 Pronto intervento

#### Strutture di accoglienza per il pronto intervento

Le strutture di accoglienza per il pronto intervento sono strutture di civile abitazione o di comunità a disposizione 24h/24 per i casi di emergenza/urgenza. Le strutture possono essere contattate direttamente da forze dell'ordine, strutture ospedaliere, servizi sociali dei Comuni e centri anti violenza. La permanenza in queste strutture di norma non supera i 7 giorni, eventualmente ripetibili. Le donne vittime di violenza, ed eventuali figli minori, devono comunque essere prese in carico da un centro anti violenza entro le 48 ore successive all'ingresso nella struttura, per la definizione della corretta valutazione del rischio finalizzata all'attivazione delle forme successive di protezione e l'attivazione del percorso personalizzato di fuoriuscita dalla violenza della donna.

In relazione a questa fase del processo il sistema O.R.A. permette di effettuare:

- La compilazione della scheda "pronto intervento"
- La compilazione della scheda anagrafica della donna
- L'indicazione del centro anti violenza che si occuperà della "presa in carico"
- Chiusura per trasferimento ad altra struttura o abbandono da parte della donna

Il soggetto che opera sul sistema in questa fase è la casa rifugio.

**Visibilità dei dati:** completa per la casa rifugio e per il centro anti violenza che effettuerà l'eventuale "presa in carico".

**Modifica dei dati:** completa per la casa rifugio e per il centro anti violenza che effettuerà l'eventuale "presa in carico".

### 3.2 Utilità accessorie

Il "fascicolo donna" è caratterizzato da uno "stato" modificabile che rispecchia le macrofasi della presa in carico della donna (contatto, accoglienza, presa in carico, ospitalità, sospensione e chiusura).

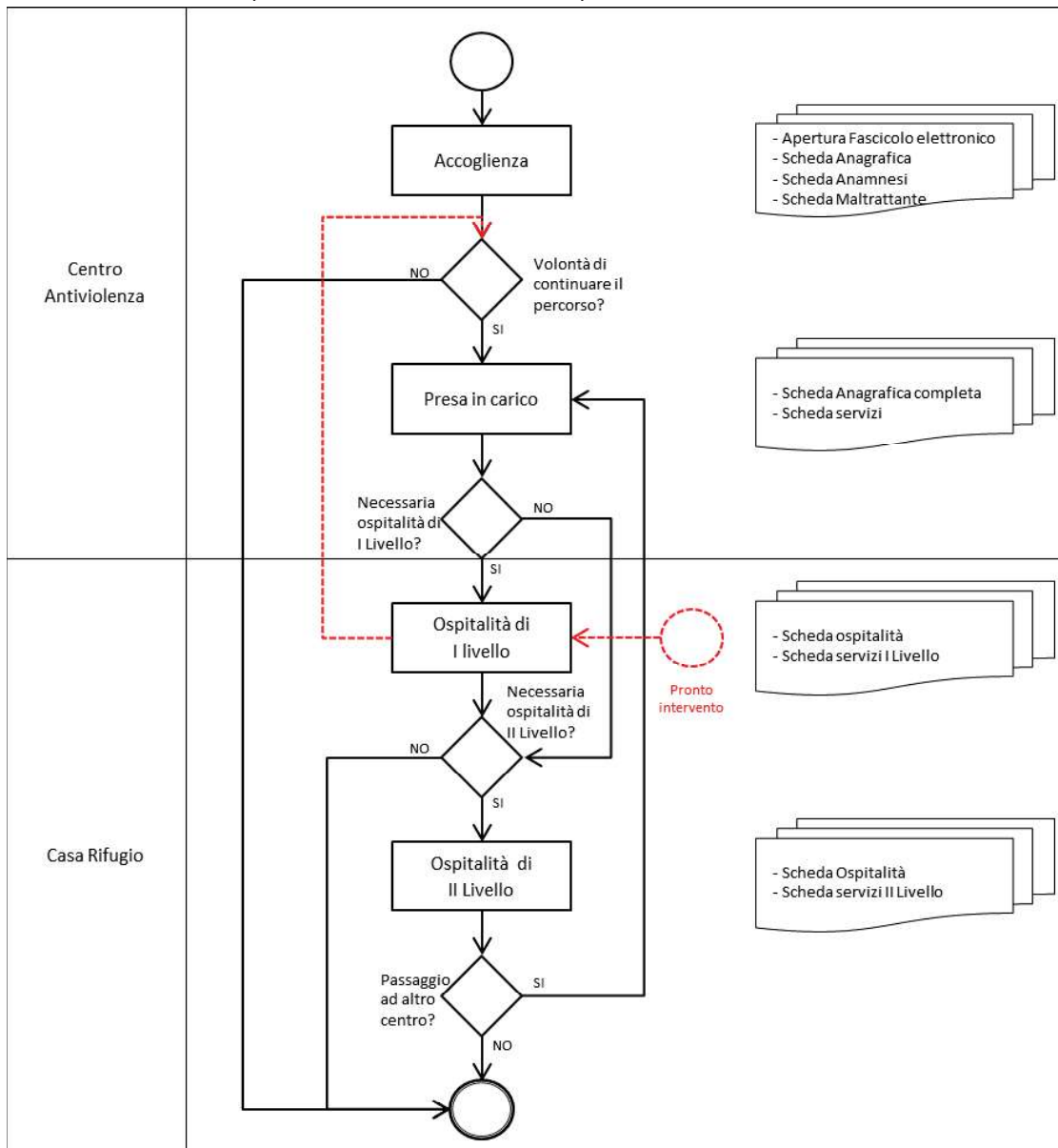
Il sistema "storicizza" il percorso della donna creando dei backup datati delle schede presenti nel "fascicolo donna" in base a specifiche modifiche operate sui dati delle schede stesse identificati in qualità di modifiche sostanziali al fine di tenere traccia del percorso di fuoriuscita.

Il sistema O.R.A. permette di generare ed estrarre report di dati e informazioni a livello complessivo o di ogni fascicolo inserito.

#### Schema del processo

Di seguito lo schema funzionale del processo descritto, comprensivo dei soggetti coinvolti e della documentazione che viene generata durante lo stesso.

In rosso è evidenziato il processo alternativo, relativo al pronto intervento.



#### 4. Regole di accesso al Servizio, modalità di autenticazione e sicurezza

Il trattamento dei dati personali effettuato nell’ambito del Servizio O.R.A. è consentito, secondo le disposizioni del Codice in materia di Protezione dei dati personali (“Codice Privacy” - d.lgs. 196/2003), in base a determinate regole di accesso e per le finalità precisamente individuate.

Utente	Funzionalità consentite	Motivazione dell'Accesso
Operatrice del Centro Antiviolenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Creazione del "fascicolo donna" e relativo inserimento dati</li> <li>▪ Consultazione e modifica dei dati inseriti</li> <li>▪ Verifica, recupero e aggiornamento dei dati presenti nel "fascicolo donna" se preesistente</li> <li>▪ Elaborazione ed estrazione dei report periodici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registrazione e gestione dei dati della donna presso il Centro Antiviolenza.</li> <li>▪ Verifica dell'esistenza ed eventuale recupero delle informazioni presenti nel fascicolo donna preesistente</li> <li>▪ Comunicazione periodica dei dati a Regione Lombardia per le finalità richieste dalla normativa vigente.</li> </ul>
Operatrice Casa Rifugio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consultazione in sola lettura dei "fascicoli donna", delle donne vittime di violenza trasferite loro dal Centro Antiviolenza</li> <li>▪ Inserimento dati relativi ai servizi specifici erogati in ospitalità</li> <li>▪ Elaborazione ed estrazione report periodici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Erogazione dei servizi nei confronti delle donne vittime di violenza.</li> <li>▪ Comunicazione periodica dei dati a Regione Lombardia per le finalità richieste dalla normativa vigente.</li> </ul>
Regione Lombardia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consultazione dati aggregati su specifici indicatori</li> <li>▪ Elaborazione ed estrazione report periodici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Monitoraggio del fenomeno della violenza contro le donne.</li> </ul>
Personale di Lombardia Informatica S.p.A.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Abilitazione utenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Abilitazione e profilazione degli utenti al fine di garantire la sicurezza dei dati</li> </ul>

In relazione alla particolarità dei dati trattati, è consigliabile l'utilizzo, da parte delle operatrici che accederanno al Servizio, di un metodo di autenticazione forte (cd. *strong authentication*).

Si prevede, in questa fase iniziale, un'autenticazione con username e password.

A tale fine viene predisposto uno specifico "*provisioning*" da parte di Lombardia Informatica, che a seguito dell'autorizzazione da parte di Regione Lombardia, provvederà all'assegnazione del profilo per ogni singola operatrice.

Infine, secondo quanto previsto all'interno dell'Allegato B del Codice Privacy:

- il Servizio e le applicazioni correlate, sono dotate di comandi per uscire dall'autenticazione e per le sessioni inattive è previsto un termine di chiusura dell'autenticazione dopo un determinato periodo di inattività;
- ad ogni incaricato sono associate individualmente una o più credenziali per l'autenticazione;
- le credenziali di autenticazione non utilizzate da almeno TRE mesi vengono disattivate, salvo quelle preventivamente autorizzate per soli scopi di gestione tecnica.

#### 4.1 Misure di sicurezza

La gestione e la sicurezza delle informazioni trattate sono ispirate al Codice Privacy ed allo standard richiesto dalla normativa internazionale in tema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (ISO/IEC 27001:2013).

I dati vengono trattati conservandone le proprietà di:

- Riservatezza (non disponibilità o rivelazione delle informazioni a individui, entità o processi non autorizzati);
- Integrità (salvaguardia dell'accuratezza e della completezza dell'informazione);
- Disponibilità (informazioni accessibili e utilizzabili su richiesta dell'entità autorizzata);

al fine di minimizzare i rischi che siano effettuati trattamenti contrari alle norme di legge o non conformi alle finalità della raccolta.

I sistemi informatici di Lombardia Informatica S.p.A. e dei suoi fornitori sono progettati affinché i trattamenti delle informazioni avvengano nel rispetto dei principi di necessità, pertinenza e non eccedenza dettati dal medesimo Codice.

Sono previste, a tal fine, specifiche procedure di autenticazione per i soggetti che accederanno al Servizio e protocolli di comunicazione cifrati.

## 5. Trattamento dei dati: finalità, ruoli, modalità, accreditamento alla piattaforma e misure di sicurezza

### 5.1 Ruolo di Regione Lombardia

Regione Lombardia, per ciò che concerne il monitoraggio delle attività relative alla presa in carico delle donne vittime di violenza di genere, preso atto anche delle indicazioni dell'Autorità Garante, effettuerà analisi su dati aggregati con le modalità di seguito descritte.

La Regione procederà al monitoraggio attraverso l'aggregazione di dati individuali non nominativi provenienti dalle strutture alle quali la donna vittima di violenza si rivolge, privati di tutti gli elementi identificativi quali: nome, cognome, codice fiscale, data di nascita, indirizzo di residenza/domicilio, recapiti (telefono, email etc.), subito dopo la loro immissione nel sistema informativo. Sarà mantenuto unicamente il riferimento all'anno di nascita e all'area vasta di residenza.

Al fine di evitare la duplicazione delle informazioni, la specifica struttura tecnica individuata dalla Regione - Lombardia Informatica S.p.A, Società regionale *in house* - provvederà ad assegnare ad ogni soggetto (ogni donna presa in carico dal centro antiviolenza) un codice univoco. Il sistema di codifica adottato non consente alcuna correlazione immediata con i dati anagrafici del soggetto e consiste in una frequenza fissa di caratteri alfanumerici casuali ottenuti attraverso procedure di cifratura (algoritmi) non invertibili.

L'aggregazione dei dati viene effettuata attraverso regole e meccanismi tali da garantire che vengano esposte a Regione Lombardia unicamente aggregazioni di record le cui combinazioni di valori degli attributi siano riferiti a un numero di persone pari o superiori a tre unità.

Si specifica inoltre che rispetto a determinate tipologie di dati diradati, e nel caso in cui una prima aggregazione di dati non sia in grado di raggruppare un numero sufficiente di ricorrenze di diverse proprietà (ad esempio, qualora in un'area geografica sia ancora localizzato un basso numero di ricorrenze di poche proprietà), si procederà ad un'ulteriore aggregazione degli attributi per conseguire l'anonimizzazione desiderata.

A titolo esemplificativo, le aggregazioni che verranno trattate potranno essere rappresentate dai seguenti indicatori: numero di contatti per centro antiviolenza, reiterazione contatti, età donne accolte, donne accolte per tipologia di maltrattamento subito, numero medio di servizi erogati per donna.

Attraverso tale rilevazione Regione Lombardia potrà dunque procedere ad una valutazione della dimensione quantitativa del fenomeno, della distribuzione territoriale, delle caratteristiche socio anagrafiche, della declinazione dei contesti familiari per poi utilizzare i risultati raccolti come elemento programmatico per la definizione di nuove strategie atte a contrastare il fenomeno stesso.

Altra prerogativa di Regione è quella di utilizzare i dati per un confronto a livello nazionale, al fine di comprendere l'esistenza di affinità di fenomeno in modo da mettere a fattor comune le soluzioni adottate e i risultati ottenuti.

## 5.2 Dati personali trattati

La natura dei dati personali trattati fa riferimento a dati di tipo "anagrafico", "sensibile" (idoneo a rilevare lo stato di salute) e giudiziario, riferibili alle donne vittime di violenza che richiedono specifica assistenza ai centri antiviolenza e alle case rifugio situate sul territorio Lombardo.

In fase di "accoglienza" e successiva "presa in carico" l'operatrice della Struttura raccoglierà i dati personali della vittima che verranno memorizzati, tramite il Sistema O.R.A., in un apposito Database.

## 5.3 Finalità del trattamento

Il trattamento dei dati personali anagrafici, sensibili e giudiziari sopra riportati, è strettamente connesso a differenti finalità di competenza dei seguenti soggetti:

### **Centri Antiviolenza**

Registrazione e gestione del "fascicolo donna" presso il centro.

Comunicazione periodica dei dati a Regione Lombardia per le finalità richieste dalla normativa vigente e attività di *governance* in capo a Regione Lombardia.

### **Case Rifugio**

Erogazione dei servizi nei confronti delle donne vittime di violenza.

Comunicazione periodica dei dati a Regione Lombardia per le finalità richieste dalla normativa vigente e attività di *governance* in capo a Regione Lombardia.

## **Regione Lombardia**

Attività di monitoraggio del fenomeno della violenza contro le donne.

### **5.4 Modalità di trattamento**

I dati personali relativi alle vittime di violenza acquisiti e consultati dai centri anti violenza e acquisiti e consultati dalle case rifugio sono trattati "in chiaro".

Tali trattamenti avvengono sia con strumenti elettronici che in modalità cartacea.

Regione Lombardia svolge attività di monitoraggio attraverso l'aggregazione di dati individuali non nominativi provenienti dalle strutture alle quali la donna vittima di violenza si rivolge, privati di tutti gli elementi identificativi in forma individuale, privati dell'intera componente anagrafica e secondo le modalità sopra specificate al paragrafo 5.1.

Tali trattamenti avvengono esclusivamente con strumenti elettronici.

### **5.5 Informativa**

In adempimento delle prescrizioni dettate dall'art. 13 del Codice Privacy, viene fornita all'interessata idonea informativa in fase di contatto/accoglienza.

Tale fase preliminare alla condivisione del percorso di "presa in carico", può svolgersi su più colloqui con le operatrici e psicologhe del centro anti violenza e avere una durata variabile nel tempo, basata unicamente sui tempi di maturazione nella donna di una cosciente volontà di fuoriuscita dalla condizione di violenza.

In tale fase alla donna dovrà essere fornita adeguata informazione, in seguito alla quale alla donna verrà richiesto di esprimere la propria volontà rispetto al trattamento dei dati accompagnata da un adeguato intervento sul piano della spiegazione verbale.

Tenuto conto dell'approccio metodologico espressamente adottato dei centri anti violenza, che mette al centro dell'intervento la volontà della donna, il processo di condivisione del percorso si colloca a monte della presa in carico e del conseguente rilascio del consenso informato, senza che questo possa comportare un eventuale rifiuto all'accoglienza della donna e alla prestazione di servizi preliminari.

Pertanto il consenso espresso dalla donna che si reca presso i centri anti violenza si identifica in tutti i principi principali suggeriti dal parere 15/2011 del Gruppo Art. 29. La «manifestazione di volontà libera, specifica e informata», quale principio cardine del suddetto parere, si evidenzia in tutte le possibili casistiche in cui la donna presta il suo consenso tramite una decisione volontaria, presa in pieno possesso di tutte le sue facoltà, senza alcuna forma di coercizione, manifestata per iscritto in modo certo e chiaro, in presenza di incaricate appositamente individuate al fine di fornire il supporto informativo necessario a tale adempimento.

Regione Lombardia potrà prevedere una specifica formazione/informazione dedicata alle operatrici incaricate di fornire all'interessata adeguata informativa e raccogliere il consenso.

L'informativa contiene, in modo esaustivo, ogni informazione riguardante i seguenti aspetti:



- Finalità del trattamento;
- Tipologia di dati trattati;
- Natura del conferimento dei dati ed eventuali conseguenze del rifiuto di rispondere;
- Modalità del trattamento;
- Soggetti autorizzati al trattamento dei dati;
- Comunicazione dei dati;
- Conservazione dei dati;
- Diritti dell'interessato (art. 7 del Codice Privacy);
- Titolari e Responsabile del trattamento.

Specificatamente, ogni centro antiviolenza/casa rifugio, riporta all'interno della propria informativa:

- il riferimento alla registrazione e alla gestione dei dati all'interno della scheda personale del sistema O.R.A.

Qualora siano individuate ulteriori finalità, dovranno essere specificatamente evidenziate all'interno dell'informativa.

## 5.6 Consenso

Secondo quanto disposto dall'art. 23 del D. Lgs. 196/2003, il trattamento dei dati personali da parte di privati e di enti pubblici economici è ammesso esclusivamente con il consenso espresso dell'interessato ed è da considerare validamente prestato, allorché sia espresso liberamente e specificamente in riferimento ad un trattamento chiaramente individuato.

Tale consenso deve essere manifestato in forma scritta quando il trattamento riguarda dati sensibili, come descritto nella lettera dell'art. 26 del D. Lgs. 196/2003.

I centri antiviolenza e le case rifugio, pertanto, per quanto riguarda i trattamenti di propria competenza, in fase di accoglienza della donna richiedente specifica assistenza, dopo aver mostrato l'informativa di cui al paragrafo precedente, raccolgono il consenso al trattamento dei dati personali e conservano l'evidenza documentale di tale consenso.

## 5.7 Titolari e Responsabili del trattamento

Riguardo la titolarità del trattamento dei dati effettuato, i singoli centri antiviolenza, le case rifugio e Regione Lombardia svolgono il ruolo di titolari autonomi del trattamento.

Ai titolari del trattamento spetta l'onere di provvedere alla nomina dei responsabili del trattamento dei dati.

Lombardia Informatica S.p.A. ed i suoi fornitori, per svolgere le attività inerenti al Servizio O.R.A., conformemente a quanto disposto dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali, devono essere designati responsabili del trattamento da parte dei titolari suindicati.

Nello specifico, Lombardia Informatica S.p.A. ed i suoi fornitori potranno effettuare il trattamento dei dati esclusivamente nell'ambito della gestione di tutte le procedure previste dal servizio offerto, della

conservazione della documentazione generata e della manutenzione tecnica prevista per il corretto funzionamento del servizio. La designazione al trattamento dei dati da parte di Regione Lombardia a Lombardia Informatica S.p.A è definita dalla convenzione quadro fra le parti 14994 del 7.3.2011, a questa seguirà designazione specifica<sup>2</sup>.

#### 5.8 Comunicazione dei dati personali verso Regione Lombardia

I dati individuali 'aggregati' e non nominativi provenienti dai centri antiviolenza e dalle case rifugio, verranno comunicati a Regione Lombardia per le specifiche finalità di monitoraggio del fenomeno della violenza contro le donne. Non è possibile, pertanto, risalire in ogni modo all'identità della donna vittima di violenza.

#### 5.9 Comunicazione e diffusione dei dati personali

In base al combinato disposto dell'art. 25 del Codice Privacy e dell'art. 734 bis del Codice Penale, la comunicazione a terzi e la diffusione dei dati personali delle donne vittime di violenza registrate presso i centri antiviolenza e le case rifugio è tassativamente vietato per legge.

È fatta salva la comunicazione di dati richiesta, in conformità alla legge, da forze di polizia, dall'autorità giudiziaria, da organismi di informazione e sicurezza o da altri soggetti pubblici ai sensi dell'articolo 58, comma 2, per finalità di difesa o di sicurezza dello Stato o di prevenzione, accertamento o repressione di reati.

Nelle ipotesi da ultimo descritte, essendo posto a carico del titolare del trattamento (ai sensi dell'art. 29, comma 5 del Codice Privacy) il potere di indirizzo in ordine al trattamento dei dati presenti negli archivi di Lombardia Informatica S.p.A., responsabile del trattamento, ogni richiesta di estrazione dati dovrà essere rivolta direttamente agli stessi titolari, i quali provvederanno a verificare la legittimità della istanza e dettare eventuali istruzioni al responsabile in merito alla evasione di quest'ultima.

### 6. Allegati

6.1 Linee guida e *template* per la designazione del responsabile del trattamento dati e per la redazione dell'informativa ex art.13 del d.lsg 196/2003.

---

<sup>2</sup> La Regione Lombardia, in qualità di titolare del dato, a seguito della citata convenzione quadro, provvederà a designare Lombardia Informatica S.p.A quale responsabile esterno del trattamento dati con apposito atto per l'attività indicata, di seguito i subfornitori eventualmente individuati, mantenendo e prevedendo apposite attività di controllo sugli stessi soggetti individuati.



### 6.1 Linee guida e template per la designazione del responsabile del trattamento dati e per la redazione dell'informativa ex art.13 del d.lsg 196/2003

#### *Linee guida e Template*

- Designazione di **Lombardia Informatica S.p.A.**, come **Responsabile del trattamento dei dati personali**, ai sensi del D.lgs. n. 196/2003.
- Integrazione dell'informativa ex art. 13 del d.lgs. n. 196/2003.

## LINEE GUIDA PER LA DESIGNAZIONE A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

L'atto di designazione è posto a cura dei Centri Antiviolenza e delle Case Rifugio situati sul territorio lombardo, nel proseguo definiti anche **Titolari**.

Si riportano di seguito l'elenco dei documenti che compongono tale atto e le azioni che saranno tenuti a porre in essere i **Titolari**, in relazione alla documentazione reperibile all'interno delle presenti Linee Guida.

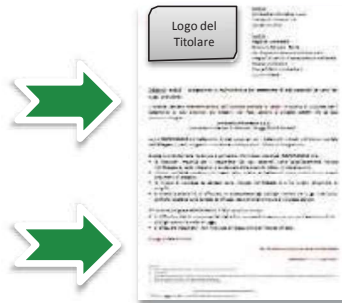
TIPOLOGIA DI DOCUMENTO	AZIONI RICHIESTE
Lettera di designazione a Responsabile del trattamento, da parte del Titolare del trattamento, nei confronti di Lombardia Informatica S.p.A..	<b>Compilare</b> il " <i>Template della lettera di designazione da personalizzare a cura dei Titolari del trattamento</i> ", come da indicazioni sotto riportate.
Allegato 1, intitolato: "Istruzioni sul trattamento dei dati personali impartite dal Titolare a Lombardia Informatica S.p.A. nell'ambito del Servizio O.R.A.".	<b>Allegare</b> tale documento, reperibile alla pagina 6 delle presenti Linee guida, alla Lettera di designazione.

## COME COMPILARE IL “TEMPLATE DA PERSONALIZZARE”

1. Riportare il testo, che si trova al paragrafo “*Template lettera di designazione da personalizzare a cura dei Centri Antiviolenza e delle Case Rifugio*”, su carta intestata del Titolare:



2. Personalizzare i dati mancanti nelle parti scritte in rosso.



3. Procedere alla sottoscrizione della lettera di designazione da parte della rappresentante legale *pro tempore* dei Centri Antiviolenza o delle Case Rifugio.



4. Allegare il documento denominato "*Allegato 1*", riportato nel seguito delle presenti linee guida, alla lettera di designazione sottoscritta.
5. Inviare la lettera, protocollata dai Centri Antiviolenza o dalle Case Rifugio, a Lombardia Informatica S.p.A..

## Template di lettera di designazione da personalizzare a cura del titolare del trattamento

INSERIRE IL SEGUENTE TESTO ALL'INTERNO DELLA CARTA INTESTATA  
DEL CENTRO ANTIVIOLENZA O DELLA CASA RIFUGIO

Spett. le  
Lombardia Informatica S.p.A.  
Via T. Taramelli, 26  
20124 Milano

<inserire eventuale protocollo  
del Titolare>

**OGGETTO:** Servizio "ORA" - Designazione a *Responsabile del trattamento* di dati personali (ai sensi dell'art. 29 del D. Lgs. 196/2003).

<inserire denominazione e sede legale del Centro Antiviolenza o della Casa Rifugio>, nel contesto del Servizio "O.R.A." (Osservatorio Regionale Antiviolenza), riveste il ruolo di **Titolare** del trattamento dei dati personali riferibili ai soggetti che usufruiscono dello stesso Servizio.

Il trattamento di tali dati è posto in essere per le specifiche finalità di seguito riportate:

- Operazioni di compilazione delle schede personali di ingresso/uscita dei soggetti vittime di violenza ospitati presso <indicare la denominazione "Centro Antiviolenza" o "Casa Rifugio">;
- Comunicazione periodica dei dati individuali "aggregati" e non nominativi relativi ai soggetti vittime di violenza ospitati presso <indicare la denominazione "Centro Antiviolenza" o "Casa Rifugio">, a Regione Lombardia per le specifiche finalità di monitoraggio del fenomeno della violenza contro le donne, secondo quanto prescritto dalla normativa vigente.

Per le suesposte finalità ed in adempimento di quanto espressamente disposto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (d.lgs. 196/2003), il **Titolare**, con il presente atto, designa

### Lombardia Informatica S.p.A.

con sede legale in Milano, via Torquato Taramelli n. 26, CAP 20124, quale **Responsabile** del trattamento dei dati personali.

Lombardia Informatica S.p.A. effettuerà sui dati trattati le seguenti operazioni: *registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione e comunicazione.*

<inserire denominazione del Centro Antiviolenza o della Casa Rifugio> evidenzia al **Responsabile** designato che:

- le **istruzioni** impartite per il trattamento dei dati personali sono specificatamente indicate all'interno dell'**Allegato 1**, parte integrante e sostanziale della presente lettera di designazione;
- le ulteriori modalità operative e/o organizzative relative ai trattamenti sono contenute nei singoli documenti progettuali e attuativi del Servizio "O.R.A.";

- le misure di sicurezza da adottare sono indicate nell'**Allegato 1** e nei singoli documenti progettuali e attuativi del Servizio "O.R.A.";

In ottemperanza a quanto disposto dall'art. 29 del d.lgs. 196/2003, il **Titolare** del trattamento si riserva la possibilità di effettuare, in qualunque momento, eventuali **verifiche ispettive** in relazione alla corretta ed efficace adozione delle misure di sicurezza attivate, nonché all'adempimento delle istruzioni impartite da parte dallo stesso **Titolare**.

A Lombardia Informatica S.p.A. designata **Responsabile** è fatto assoluto divieto di:

- diffondere e/o comunicare a terzi i dati in proprio possesso, ad eccezione che tali operazioni avvengano a fronte di una espressa autorizzazione da parte del **Titolare** o al fine di assolvere a specifici obblighi imposti dalla normativa vigente;
- effettuare trattamenti dei dati nella propria disponibilità che siano estranei alle finalità summenzionate.

<Luogo e data di invio>

In nome e per conto del  
“<inserire la denominazione del Centro Antiviolenza o della Casa Rifugio>”  
La rappresentante legale *pro tempore*

.....



**Istruzioni relative al trattamento dei dati personali impartite da <inserire denominazione del centro antiviolenza o della casa rifugio> a Lombardia Informatica S.p.A. nel contesto del servizio "O.R.A."**.

Il **Responsabile** del trattamento individuato è tenuto a fornire il Servizio "O.R.A." (Osservatorio Regionale Antiviolenza) richiesto, trattando i dati personali nel rispetto di quanto disposto dal D. Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e dai successivi atti emessi dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (Linee guida, provvedimenti, ecc..), secondo le opportune modalità volte a prevenire violazioni dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli *Interessati*.

Il **Responsabile** deve trattare i dati personali solo in caso di necessità, in modo lecito e secondo correttezza, per scopi legittimi e determinati, assicurando l'esattezza, la pertinenza, la completezza, la non eccedenza dei dati rispetto alle finalità perseguite dal Servizio "O.R.A.". È fatto comunque assoluto **divieto**, al **Responsabile** designato, della **diffusione** dei dati, della **comunicazione** non autorizzata a terzi e più in generale il **divieto** di effettuare trattamenti non finalizzati all'esecuzione dell'incarico affidato.

Il **Responsabile** è tenuto a conservare i dati in una forma tale che consenta l'identificazione dell'*Interessato* per un periodo non superiore a quello occorrente agli scopi per i quali sono stati raccolti e trattati, e provvedendo, ove necessario, alla loro rettifica e aggiornamento.

Il **Responsabile** è chiamato ad evadere tempestivamente le richieste del **Titolare** e degli *Interessati* e, ove ritenuto opportuno, proporre e/o adottare tempestivamente - se del caso d'intesa con altri soggetti Responsabili e nel rispetto delle istruzioni espresse dal **Titolare** - ogni soluzione organizzativa, logistica, tecnica e procedurale idonea ad assicurare l'osservanza delle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali.

Il **Responsabile** è tenuto ad iniziare eventuali nuovi trattamenti di dati esclusivamente sulla base di espressi accordi o richieste promanate dal **Titolare**.

Il **Responsabile** deve redigere un apposito elenco completo delle banche dati, di qualsivoglia forma, riguardanti i dati oggetto del Servizio "O.R.A.", costituite nell'ambito della propria struttura organizzativa o delle quali esso abbia comunque la responsabilità, trasmettendolo su richiesta al **Titolare**. L'aggiornamento periodico è posto a carico del **Responsabile**.

Il **Responsabile** è tenuto ad adottare, in relazione al progresso tecnico e, se del caso, d'intesa con altri soggetti Responsabili, tutte le misure di sicurezza idonee a evitare rischi di distruzione, danneggiamento o perdita, anche accidentale, dei dati, nonché pericoli di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alla legge o alle finalità della raccolta, secondo quanto previsto dal d.lgs. n. 196/2003 e disposto dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali. In particolare, deve assicurare in ogni momento che la sicurezza fisica e informatica dei dati oggetto di trattamento sia conforme alle norme vigenti e ai documenti progettuali e attuativi del Servizio "O.R.A.". Le misure di sicurezza adottate dovranno in ogni situazione uniformarsi allo standard maggiore fra le disposizioni di legge e gli elementi contrattuali e/o progettuali.

Il **Responsabile** dei trattamenti individuati è tenuto a fornire il servizio richiesto trattando i dati con le massime cautele e attenendosi al principio di pertinenza e non eccedenza del trattamento rispetto alle finalità individuate dal **Titolare**. In particolare, il **Responsabile** designato dovrà procedere, nei limiti delle componenti di propria responsabilità, anche in adempimento al disciplinare tecnico sulle misure minime di sicurezza di cui al d.lgs. n. 196/2003 ed al collegato "Allegato B", ad assicurare: la protezione delle aree e dei locali interessati, l'integrità dei dati, la sicurezza delle trasmissioni e l'elaborazione di un piano di formazione destinato agli *Incaricati*. A tal fine, il **Responsabile** è tenuto a:

- individuare per iscritto gli **Incaricati** del trattamento dei dati personali (persone fisiche o gruppi) ed impartire loro le istruzioni idonee allo scopo, curarne la loro formazione, vigilare sul loro operato;
- assicurarsi che ad ogni **Incaricato** sia assegnata una credenziale di autenticazione costituita da un codice identificativo personale, di tipo esclusivo e non riutilizzabile e da una parola chiave riservata conosciuta solamente dall'**Incaricato**, cui il medesimo è responsabile della custodia. In alternativa alla parole chiave, è consentito l'utilizzo di un dispositivo di autenticazione in possesso ed uso esclusivo dell'**Incaricato**;
- verificare il corretto impiego delle credenziali di autenticazione;
- assicurare che sia operata la cancellazione del codice identificativo personale, nell'ipotesi in cui venga a cessare la necessità di accesso da parte dell'**Incaricato** o intervenga un'inattività superiore a sei mesi;
- predisporre le necessarie procedure affinché, in caso di prolungata assenza o impedimento dell'**Incaricato** che renda indispensabile e indifferibile intervenire per esclusive necessità di operatività e di sicurezza del sistema, si possa comunque assicurare la disponibilità dei dati o degli strumenti elettronici. In tal caso, la custodia delle copie delle credenziali deve essere organizzata garantendo la relativa segretezza e individuando preventivamente per iscritto i soggetti incaricati della loro custodia;
- prevedere, con criteri restrittivi e secondo il concetto che "è vietato ciò che non è espressamente permesso", profili di autorizzazione di accesso per ogni singolo **Incaricato** o gruppo omogeneo e configurarli prima dell'inizio dei trattamenti;
- assicurarsi, ad intervalli almeno annuali, della sussistenza delle ragioni che hanno portato al rilascio della autorizzazione;
- assicurarsi che gli eventuali operatori telefonici, **Incaricati** del trattamento, anche nelle comunicazioni vocali scambiate durante lo svolgimento delle proprie attività si conformino alle disposizioni specificatamente emesse dal **Responsabile** per il rispetto dell'Utenza e la riservatezza delle informazioni trattate;
- redigere e mantenere aggiornato un elenco con gli estremi identificativi delle persone fisiche che rivestono il ruolo di Amministratori di Sistema e, per ciascuno di essi, la descrizione delle funzioni che gli sono state attribuite nell'ambito delle attività svolte per conto del **Titolare** e implementare le ulteriori misure, come definito nel Provvedimento dell'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali del 27/11/2008 "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratori di sistema" e s.m.i.;
- prevedere l'impiego di sistemi di autorizzazione attraverso i quali sia possibile accedere per effettuare le operazioni di trattamento secondo il proprio specifico profilo utente;
- prevedere il salvataggio dei dati con frequenza almeno settimanale;
- installare sugli elaboratori idonei programmi contro il rischio di intrusione in accordo ai requisiti di legge da aggiornare ogni sei mesi e relativamente ad ogni versione resa disponibile dalla **Software House**;
- prevedere, almeno ogni sei mesi, gli aggiornamenti dei programmi informatici installati e, ad ogni modo, ogni qual volta vi sia la segnalazione della presenza di vulnerabilità nei programmi utilizzati e la contemporanea disponibilità delle opportune modifiche.

Inoltre, per il trattamento di dati sensibili, quelli di cui al art. 4 comma d) del D. Lgs. 196/03, il **Responsabile** deve:

- assicurare, mediante l'utilizzo di idonei strumenti elettronici, la protezione contro l'accesso abusivo ai dati, di cui all'art. 615-ter del codice penale;
- prevedere che il riutilizzo dei supporti di memorizzazione eventualmente utilizzati sia possibile solamente nel caso in cui le informazioni precedentemente contenute non siano recuperabili; in caso contrario, i supporti dovranno essere distrutti. In questo ambito risulta necessario procedere a:
  1. emanare adeguate istruzioni di comportamento a tutti gli **Incaricati**;
  2. effettuare una ricognizione completa di tutti i supporti di memoria che possono essere riutilizzabili, sia essi di tipo asportabile, che presenti in aree di memoria interne al sistema operativo o in programmi, ove possano trovarsi dati della natura richiamata;

3. esaminare tutti i nuovi supporti, sistema operativo e programmi, che vengono inseriti nel sistema di trattamento dei dati, analizzando i possibili rischi ed impartendo specifiche istruzioni agli **Incaricati**.

- assicurare il ripristino dell'accesso ai dati in caso di danneggiamento degli stessi o degli strumenti elettronici, in tempi certi compatibili con i diritti degli interessati e comunque non superiori a sette giorni;
- assicurare che la memorizzazione dei dati sensibili su elenchi, registri o banche dati, avvenga in maniera da non permettere la diretta identificazione dell'interessato ovvero che la memorizzazione dei dati sensibili sia cifrata o in alternativa che vi sia separazione tra i dati sensibili e gli altri dati personali che possano permettere la identificazione dell'interessato;
- assicurare che il trasferimento dei dati sensibili in formato elettronico avvenga in maniera cifrata.

Il **Responsabile** deve procedere ad un controllo periodico sui rischi effettivi e sulla efficacia delle contromisure adottate.

Nel caso in cui il Responsabile si avvalga di sub-fornitori per lo specifico trattamento dei dati, è tenuto a comunicare tempestivamente i riferimenti degli stessi al Titolare del trattamento, che provvederà a designarli individualmente come Responsabili, determinandone i compiti e le istruzioni ad essi attribuiti.

In caso di revoca della designazione a **Responsabile** dei trattamenti, il soggetto revocato sarà obbligato, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, lettera a), del d.lgs. n. 196/2003, provvedere alla distruzione dei dati personali, da esso detenuti, inerenti il Servizio "O.R.A."

Il Titolare del trattamento, come previsto dall'articolo 29, comma 5, del d.lgs. 196/2003, sarà tenuto a vigilare sulla puntuale osservanza delle istruzioni impartite al **Responsabile**, effettuando periodiche azioni di verifica ispettiva.

## **Linee Guida per la redazione dell'informativa ex art. 13 del d.lgs. 196/2003**

### **1. Linee Guida per i Centri Antiviolenza**

Ogni Centro Antiviolenza, in qualità di Titolare del trattamento, nel contesto del Servizio O.R.A., redige un'apposita informativa relativa al trattamento dei dati personali, secondo quanto disposto dall'art. 13 del Codice in materia di protezione dei dati personali.

Fermo restando il contenuto minimo prescritto dal Codice richiamato, risulta opportuno indicare, riguardo al Servizio "O.R.A.", alcune specifiche indicazioni contenutistiche che andranno integrate con quelle già presenti all'interno dell'informativa redatta dal singolo Centro Antiviolenza.

Si indica, per tale ragione, che:

- i contenuti di seguito riportati siano integralmente inseriti all'interno dell'informativa redatta dal Centro Antiviolenza. Il Titolare del trattamento rimane comunque libero in ordine alla scelta dello stile e della forma da attribuire al testo.
- il contenuto della stessa informativa non sia in contrasto con quello relativo alla parte integrativa.

#### **Contenuti Integrativi da inserire nella propria Informativa sul trattamento dei dati personali**

[...]

*"I Suoi dati personali, anche di natura sensibile e giudiziaria, saranno opportunamente trattati nel contesto del Servizio denominato O.R.A. (Osservatorio Regionale Antiviolenza) per le finalità amministrative di registrazione e gestione della Sua scheda personale.*

*I Suoi dati personali, anche di natura sensibile e giudiziaria, potranno essere comunicati alla Casa Rifugio e/o ad un diverso Centro Antiviolenza, in ragione dell'eventuale trasferimento o dell'ingresso presso questi ultimi, per la propria accoglienza e presa in carico. In base a tale eventualità, i Suoi dati personali, presenti all'interno della Sua scheda personale, potranno essere recuperati informaticamente tramite il Servizio O.R.A. da parte del Centro Antiviolenza o Casa Rifugio che successivamente provvederà ad ospitarLa.*

*I Suoi dati personali, anche di natura sensibile e giudiziaria, sono archiviati in forma cifrata e protetta, come prescritto dal D.Lgs. 196/2003, all'interno dei Database allocati nel territorio lombardo. L'accesso a tali dati è consentito unicamente ai soggetti autorizzati, in base ad una specifica e sicura procedura di autenticazione".*

*I Suoi dati personali, anche di natura sensibile e giudiziaria, verranno "aggregati" e comunicati a Regione Lombardia per le specifiche finalità di monitoraggio del fenomeno della violenza contro le donne, secondo quanto prescritto dalla normativa vigente. Non sarà possibile, pertanto, risalire in ogni modo alla Sua identità".*

[...]

## 2. Linee Guida per le Case Rifugio

Ogni Casa Rifugio, in qualità di Titolare del trattamento, nel contesto del Servizio O.R.A., redige un'apposita informativa relativa al trattamento dei dati personali, secondo quanto disposto dall'art. 13 del Codice in materia di protezione dei dati personali.

Fermo restando il contenuto minimo prescritto dal Codice richiamato, risulta opportuno indicare, riguardo al Servizio "O.R.A.", alcune specifiche indicazioni contenutistiche che andranno integrate con quelle già presenti all'interno dell'informativa redatta dalla singola Casa Rifugio.

Si indica, per tale ragione, che:

- i contenuti di seguito riportati siano integralmente inseriti all'interno dell'informativa redatta dalla Casa Rifugio. Il Titolare del trattamento rimane comunque libero in ordine alla scelta dello stile e della forma da attribuire al testo.
- il contenuto della stessa informativa non sia in contrasto con quello relativo alla parte integrativa.

### Contenuti Integrativi da inserire nella propria Informativa sul trattamento dei dati personali

[...]

*"I Suoi dati personali, anche di natura sensibile e giudiziaria, saranno opportunamente trattati nel contesto del Servizio denominato O.R.A. (Osservatorio Regionale Antiviolenza) per le finalità amministrative di registrazione e gestione della Sua scheda personale.*

*I Suoi dati personali, anche di natura sensibile e giudiziaria, potranno essere comunicati ai Centri Antiviolenza e/o ad altre Case Rifugio, in ragione dell'eventuale trasferimento o nuovo ingresso presso questi ultimi, per la propria accoglienza e presa in carico. In base a tale eventualità, i Suoi dati personali, presenti all'interno della Sua scheda personale, potranno essere recuperati informaticamente tramite il Servizio O.R.A. da parte del Centro Antiviolenza o Casa Rifugio che successivamente provvederà ad ospitarLa.*

*I Suoi dati personali, anche di natura sensibile e giudiziaria, sono archiviati in forma cifrata e protetta, come prescritto dal d.lgs. 196/2003, all'interno dei database allocati nel territorio lombardo. L'accesso a tali dati è consentito unicamente ai soggetti autorizzati, in base ad una specifica e sicura procedura di autenticazione.*

*I Suoi dati personali, anche di natura sensibile e giudiziaria, verranno "aggregati" e comunicati a Regione Lombardia per le specifiche finalità di monitoraggio del fenomeno della violenza contro le donne, secondo quanto prescritto dalla normativa vigente. Non sarà possibile, pertanto, risalire in ogni modo alla Sua identità".*