



## ***Introduzione***

### **La Carta di Qualità dei Servizi**

La Carta di qualità dei servizi consente d'informare, in modo trasparente ed immediato, sull'offerta delle prestazioni, sulle modalità d'accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

La Carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.

Tali livelli, inoltre, sono sottoposti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) del cittadino utente.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo.

Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.

## **Caratteristiche della Carta**

La Carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni di quanto indicato. Annualmente sarà affiancata da una Relazione sui risultati conseguiti.

La Carta di qualità dei servizi e la Relazione sui risultati sono pubblicate sul sito del Comune di Salerno.

## **A. Norme e principi**

### **1. Principi fondamentali**

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Salerno si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

#### **Legalità**

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

#### **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

#### **Imparzialità**

Il Comune di Salerno eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

#### **Continuità**

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

## **Diritto di scelta**

Laddove non lo impedisca la normativa di settore, e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

## **Partecipazione**

Il Comune di Salerno s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Il Comune di Salerno promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

## **Efficienza ed efficacia**

Il Comune di Salerno pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

## **Chiarezza e cortesia**

Il Comune di Salerno assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

## **Informazione**

Il Comune di Salerno considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

## **2. Principali riferimenti normativi**

La Carta di qualità dei servizi si ispira principalmente alle seguenti fonti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.
- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.
- Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi pubblici.
- D..Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 in tema di “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.

### **B. Presentazione del servizio**

Il **Servizio Speciale Transazioni** è stato istituito con delibera n. 1427 del 23-12-2010 e successivamente integrato – giusta disposizione del Sindaco prot. n. 19545 dell'01-02-2012, condivisa dalla G.C. con delibera n. 140/2012 – con l'Ufficio Recupero Crediti.

In particolare, l'**Ufficio Speciale Transazioni** si occupa della verifica dei contenziosi pendenti e della loro eventuale definizione stragiudiziale con l'obiettivo di ridurre per via transattiva il maggior numero possibile di liti.

Quanto all'**Ufficio Recupero Crediti**, lo stesso è una struttura a cui viene ormai affidata, da quasi tutti gli uffici comunali, la complessa procedura di recupero dei crediti dell'Ente.

Le **attività e gli obiettivi** del Servizio sono i seguenti:

Verifica della possibile definizione transattiva delle liti, con particolare riferimento a quelle relative alle procedure di occupazione illegittima e/o espropriazione.

Avvio delle transazioni per evitare effetti negativi sui bilanci futuri.

Incremento e miglioramento delle azioni dell'Ente nel recupero dei crediti.

Verifica delle procedure concorsuali (fallimenti, liquidazioni coatte, concordati..)

Avvio della gestione informatizzata della procedura di riscossione nell'ambito del SIMEL.

Il **Servizio Speciale Transazioni** è ubicato in via Dogana Vecchia n. 24 al II piano ed è così organizzato:

- Dirigente
- Personale: n. 2 Istruttori Amministrativi

L'**Ufficio Recupero Crediti** è ubicato in via Porta Catena n. 42 al I piano ed è così organizzato:

- Dirigente
- Personale: n. 3 Funzionari Amministrativi e n. 3 Istruttori Amministrativi

I cittadini possono accedere agli uffici nei giorni:

**Martedì** dalle ore **9,00** alle ore **12,00** e dalle **15,00** alle **17,00**;

**Giovedì** dalle ore **9,00** alle ore **12,00** e dalle **15,00** alle **17,00**.

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle 12,00 è aperta la Segreteria per la ricezione degli atti.

E' possibile ricevere informazioni ai seguenti recapiti telefonici:

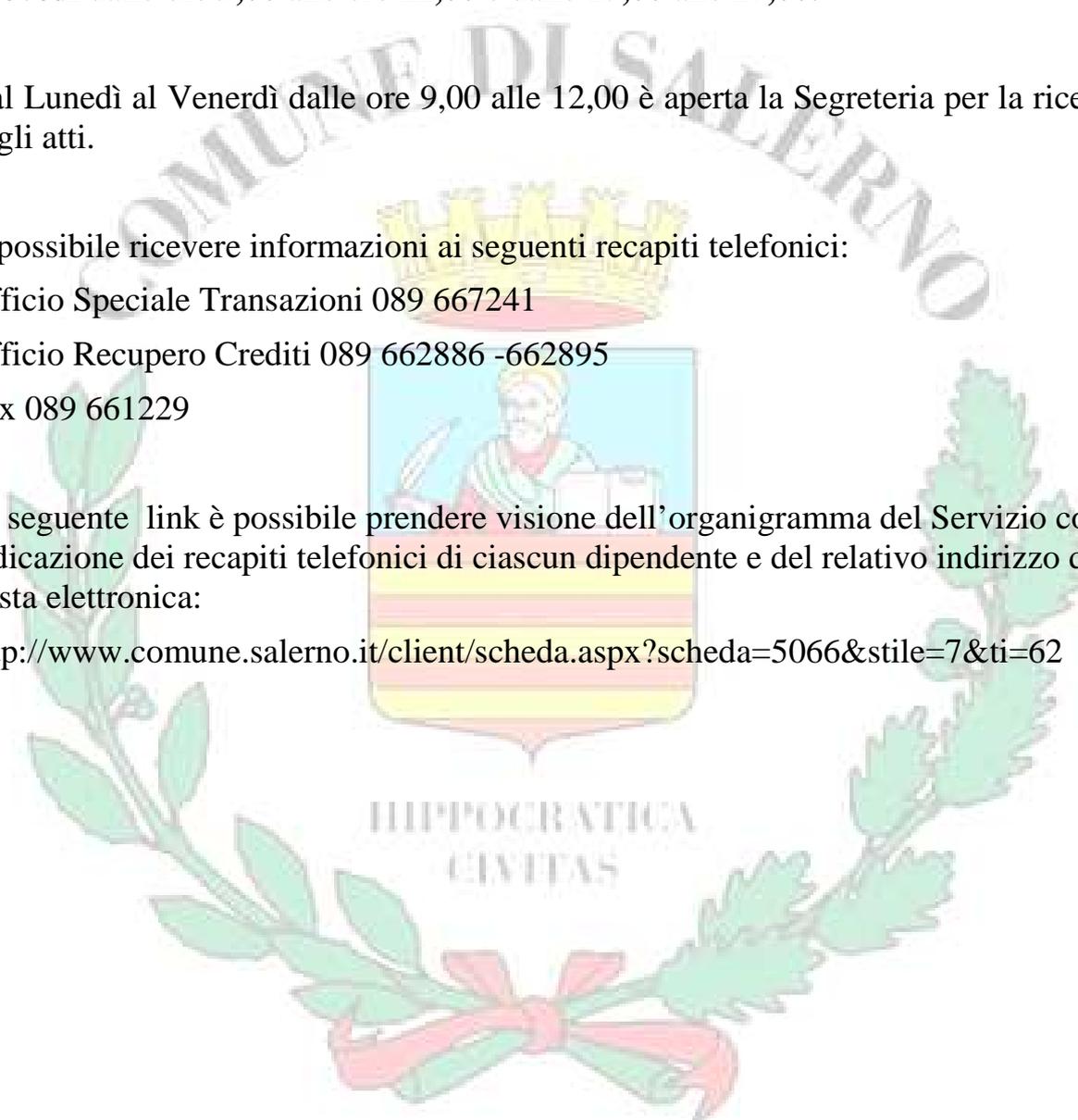
Ufficio Speciale Transazioni 089 667241

Ufficio Recupero Crediti 089 662886 -662895

Fax 089 661229

Al seguente link è possibile prendere visione dell'organigramma del Servizio con indicazione dei recapiti telefonici di ciascun dipendente e del relativo indirizzo di posta elettronica:

<http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=5066&stile=7&ti=62>



---

**C) I servizi offerti**

Il Servizio Speciale Transazioni e Recupero Crediti si connota per l'attività rivolta alla definizione transattiva delle liti giudiziali pendenti.

Esso, infatti, cura:

- nella fase pre-istruttoria, la verifica delle controversie e dei soggetti coinvolti nel procedimento;
- nella fase istruttoria, l'individuazione e l'interessamento degli uffici coinvolti dal procedimento e dal giudizio, l'acquisizione di pareri legali e/o tecnici e la verifica della disponibilità di risorse economiche;
- nella fase decisoria, l'acquisizione del parere del Collegio dei Revisori e la presentazione della proposta di delibera alla Giunta Comunale, relazionando al Sindaco e al Settore Ragioneria.

L'Ufficio Recupero Crediti si occupa della complessa procedura di recupero di quasi tutti i crediti di natura tributaria ed extratributaria dell'Ente anche in relazione alle istanze di rateizzazione.

Esso, infatti, cura:

- nella fase istruttoria, la verifica della documentazione trasmessa dagli uffici anche in forma digitale e la richiesta di eventuale integrazione;
- nella fase decisoria, la predisposizione di preavviso di mora, dell'ingiunzione di pagamento, delle determine di rateizzazione e, in caso di mancato o parziale pagamento, l'avvio delle successive fasi esecutive.

Si occupa altresì di tutte le procedure esecutive mobiliari consentite dalla legge senza la necessaria presenza di altre figure professionali e cura le procedure concorsuali quali fallimenti, concordati etc.

## D) Standard e valutazione

### **1. Adozione di standard della qualità del servizio.**

Per garantire una ottimale erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che questo Servizio s'impegna a raggiungere e migliorare.

Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti a monitoraggio. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi in seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo E. 2 di questa Carta di qualità dei servizi.

Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario di norma in forma non monetaria.



DIMENSIONE QUALITA'	SOTTODIMENSIONE QUALITA'	INDICATORE QUALITA'	STANDARD OBIETTIVI DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI RESE
ACCESSIBILITA'	Ubicazione e accessibilità fisica 	Il Servizio Speciale Transazioni è ubicato al 2° piano del Palazzo S. Antuono in via Dogana Vecchia n.24 facilmente accessibile in quanto dotato di ascensore anche per persone in situazione di disabilità- L'Ufficio Recupero Crediti è ubicato al 1° piano in via Portacatena n.42  <u>Indicatore:</u> numero unità dedicate pubblico giorni apertura	Almeno unità dipendenti costantemente al servizio dell'utenza nell'orario di apertura al pubblico prevista in complessive 8 ore settimanali
	Informazione per l'accesso alla sede	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni e cartelli indirizzano adeguatamente l'utente

<b>TRASPARENZA</b>	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo di risposta massimo	Fino a max 30 gg. eventualmente prorogabili una sola volta nei casi più complessi
<b>EFFICACIA</b>	Affidabilità (capacità di prestare il servizio richiesto)	Numero reclami “tollerati” nell’anno solare	Al massimo 10 per ogni cento contatti
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Verifica dell’attività svolta-Numero di indagini di soddisfazione dell’utenza	Un indagine annuale
<b>EFFICIENZA</b>	Criteri di economicità e di risparmio	Numero servizi online	Gli uffici garantiscono costante riscontro via email e telefonicamente alle istanze degli utenti
<b>ATTENZIONE ALL’UTENZA</b>	Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti	Rilevazione <b>note positive</b> dei cittadini ovvero <b>segnalazioni</b>	Più di una  Meno di 7

## **2. Valutazione e aggiornamento della Carta**

La Carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni di quanto indicato. Annualmente sarà affiancata da una Relazione sui risultati conseguiti che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell’erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- l’esito dell’indagine di soddisfazione;
- gli eventuali reclami presentati dagli utenti, ed accettati.

## **E. Altre informazioni utili**

Il Servizio Speciale Transazioni e Recupero Crediti ha un proprio link nel Sito istituzionale del Comune <http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=5066&stile=7&ti=62>

Il sito Internet del Comune di Salerno è [www.comune.salerno.it](http://www.comune.salerno.it).

Suggerimento- Azione del cittadino diretta a sottoporre all'Amministrazione proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni.

Segnalazione- Azione del cittadino diretta a comunicare all'Amministrazione fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti, che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e sui quali ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio.

Per formulare suggerimenti/segnalazioni riferite ai servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del medesimo Comune, utilizzando l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n. 1).

Anche per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del medesimo Comune, utilizzando anche l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n. 2).

Il reclamo può essere presentato a mano, spedito per posta, per fax o tramite posta elettronica al seguente indirizzo \_\_\_\_\_.

L'URP trasmette i reclami ai responsabili degli Uffici competenti e/o agli altri organismi di competenza, i quali svolgeranno gli accertamenti e le valutazioni del caso, allo scopo di correggere gli eventuali errori o disfunzioni accertati.

Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive.

A richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo, entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa, o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine, ordinariamente non superiore a 30 giorni.

Resta ferma la facoltà dell'interessato d'inoltrare reclami verbali o scritti, anziché all'URP, direttamente al Dirigente responsabile del servizio interessato,

secondo le modalità, condizioni e presupposti sopra descritti. Le motivazioni del reclamo costituiranno oggetto di valutazione per migliorare la qualità dei servizi.

Questa Carta di qualità dei servizi è aggiornata al 30.06.2013, sulla base dello schema tipo elaborato dal Settore Personale.



Allegato1

**MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI**

AL COMUNE DI SALERNO  
Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Via Roma-Palazzo di Città  
SALERNO

OGGETTO: Segnalazioni/Suggerimenti

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_  
residente in \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) via/piazza \_\_\_\_\_  
n. \_\_\_\_\_ c.a.p. \_\_\_\_\_ telefono \_\_\_\_\_ cellulare \_\_\_\_\_

**Segnalazione/proposte/suggerimenti** *(scrivere in stampatello e con carattere leggibile, grazie):*

---

**La risposta verrà fornita entro 10 giorni dalla data di ricevimento.**

Come vuole essere contattato:

per posta elettronica all'indirizzo e-mail.....

via telefono al numero.....

per posta ordinaria all'indirizzo:

via/piazza.....n.....C.A.P.....località.....  
.....

Data,..... Firma.....

Il Comune di Salerno La informa che i Suoi dati vengono raccolti per consentire una risposta al suo reclamo e che gli stessi verranno utilizzati esclusivamente in osservanza al D. Lgs. 196/2003.

Grazie per la collaborazione.

## Allegato 2

### **Modulo presentazione reclami**

*Gentile Utente, il presente modulo per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno può essere presentato, debitamente compilato in ogni sua parte, attraverso una delle seguenti modalità:*

*- a mano, o spedito per posta al Comune di Salerno - Ufficio Relazioni con il Pubblico, Via Roma, Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno o tramite posta elettronica all'indirizzo: [urp@comune.salerno.it](mailto:urp@comune.salerno.it)*

*- a mano, o spedito per posta, o per fax o tramite posta elettronica direttamente al Dirigente responsabile del servizio interessato.*

*Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato e con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, e per facilitarne l'accertamento. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive. E' quindi indispensabile indicare nome, cognome e indirizzo: i dati saranno forniti solo agli uffici interni del Comune per il proseguimento della pratica, fatto salvo il diritto di accesso disciplinato dalla L. 241/1990 e successive modifiche, che garantisce agli interessati la visione degli atti, a cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e intere legittimi. A richiesta, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa o, comunque, di non immediata definizione, sarà inoltrata motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine ordinariamente non superiore a 30 giorni.*



AL COMUNE DI SALERNO

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via Roma-Palazzo di Città

SALERNO

OGGETTO: RECLAMO.

Reclamo riferito al seguente Settore/Servizio\_\_\_\_\_:

Oggetto del reclamo (descrivere i fatti oggetto di reclamo con le relative date)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Si desidera una risposta scritta (barrare se interessati):

SI

NO

Compilare con i propri dati anagrafici i seguenti campi:

Nome\_\_\_\_\_Cognome\_\_\_\_\_

Indirizzo\_\_\_\_\_

Comune\_\_\_\_\_

Cap.\_\_\_\_\_

Telefono: \_\_\_\_\_

E-mail\_\_\_\_\_

Luogo e data \_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_

## Allegato 3: questionario di gradimento



**COMUNE DI SALERNO**

**SERVIZIO SPECIALE TRANSAZIONI E RECUPERO CREDITI**  
**Customer Satisfaction**

Gentile utente, stiamo conducendo una breve e rapida indagine per valutare il suo grado di apprezzamento del servizio fornito da parte degli uffici del Servizio Speciale Transazioni e Recupero Crediti.

Chiediamo cortesemente la sua collaborazione nella compilazione del seguente questionario, in forma anonima, e la invitiamo poi a depositarlo presso la Segreteria del Servizio o inviarlo via mail: [I.freda@comune.salerno.it](mailto:I.freda@comune.salerno.it)

Eventuali informazioni sulla compilazione, in loco oppure al seguente n. di telefono 089/667241 e via mail a: [I.freda@comune.salerno.it](mailto:I.freda@comune.salerno.it)

Grazie per la collaborazione

Il Dirigente  
Avv. Anna Attanasio

## Informazioni di carattere generale

sesto:  M  F

età:

- sino a 40 anni
- tra 40 e 65 anni
- oltre 65 anni

### Professione

- studente
- casalinga
- lavoratore dipendente
- dirigente
- libero professionista
- disoccupato
- pensionato
- altro \_\_\_\_\_

### QUESTIONARIO

Quale Ufficio del Settore ha contattato?

- Servizio Transazioni
- Ufficio Recupero Crediti

1 – quante volte contatta o consegna documenti?

- una volta al giorno
- una volta a settimana
- una volta al mese
- raramente
- altro \_\_\_\_\_

2 – come?

- telefono
- di persona

e-mail

altro \_\_\_\_\_

3 – come valuta la qualità delle informazioni fornite?

ottima

sufficiente

migliorabile

4 – quando si reca presso gli uffici, il personale è:

disponibile

sbrigativo

5 – quanto è soddisfatto, nel complesso, per i servizi forniti?

molto

abbastanza

per nulla

6 - osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio

---

---

---

---

---



Per eventuali informazioni Ufficio Relazioni con il Pubblico, al Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno - ; telefono 089 \_\_\_\_\_, numero verde 800 \_\_\_\_\_; fax \_\_\_\_\_; e-mail urp@comune.salerno.it  
Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00, il martedì e il giovedì anche dalle 16.00 alle 18.00.

### Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto legislativo n. 196/2003

( Codice in materia di protezione dei dati personali )

Ai sensi del Codice in materia di protezione dei dati personali, il Comune di Salerno, in qualità di Titolare del trattamento ("Titolare"), è tenuto a fornirLe la seguente informativa sul trattamento dei Suoi dati personali.

#### 1. Finalità del trattamento

I Suoi dati personali saranno trattati dal Titolare per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali relative alla gestione del servizio pubblico oggetto del reclamo da Lei presentato.

#### 2. Natura del conferimento

Il conferimento dei Suoi dati personali è facoltativo, con la precisazione che, in mancanza di esso, non sarà possibile informarLa sul seguito del Suo reclamo.

#### 3. Modalità del trattamento

Riguardo alle finalità di cui sopra, il trattamento dei Suoi dati personali avverrà con modalità informatiche, cartacee e manuali, in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza degli stessi.

#### 4. Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati

Potranno conoscere i Suoi dati personali i dipendenti e i collaboratori, anche esterni, del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità di cui sopra (come, ad esempio, servizi tecnici). Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I Suoi dati personali potranno inoltre essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda.

#### 5. Diritti dell'interessato

La informiamo che il Codice in materia di protezione dei dati personali attribuisce all'interessato la possibilità di esercitare specifici diritti. Lei potrà ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, l'aggiornamento, la rettificazione o, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati nonché la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge.

## 6. Titolare e Responsabili del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati in questione è l'Ente Comune di Salerno con sede in Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno, mentre il responsabile del trattamento è il dott./ sig. \_\_\_\_\_, Responsabile dell'Unità Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Salerno, reperibile all'indirizzo di Via Roma Palazzo di Città – 84100 Salerno, telefono 0089 66 \_\_\_\_\_; fax 089 \_\_\_\_\_; e-mail [urp@comune.salerno.it](mailto:urp@comune.salerno.it)

