



## **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.

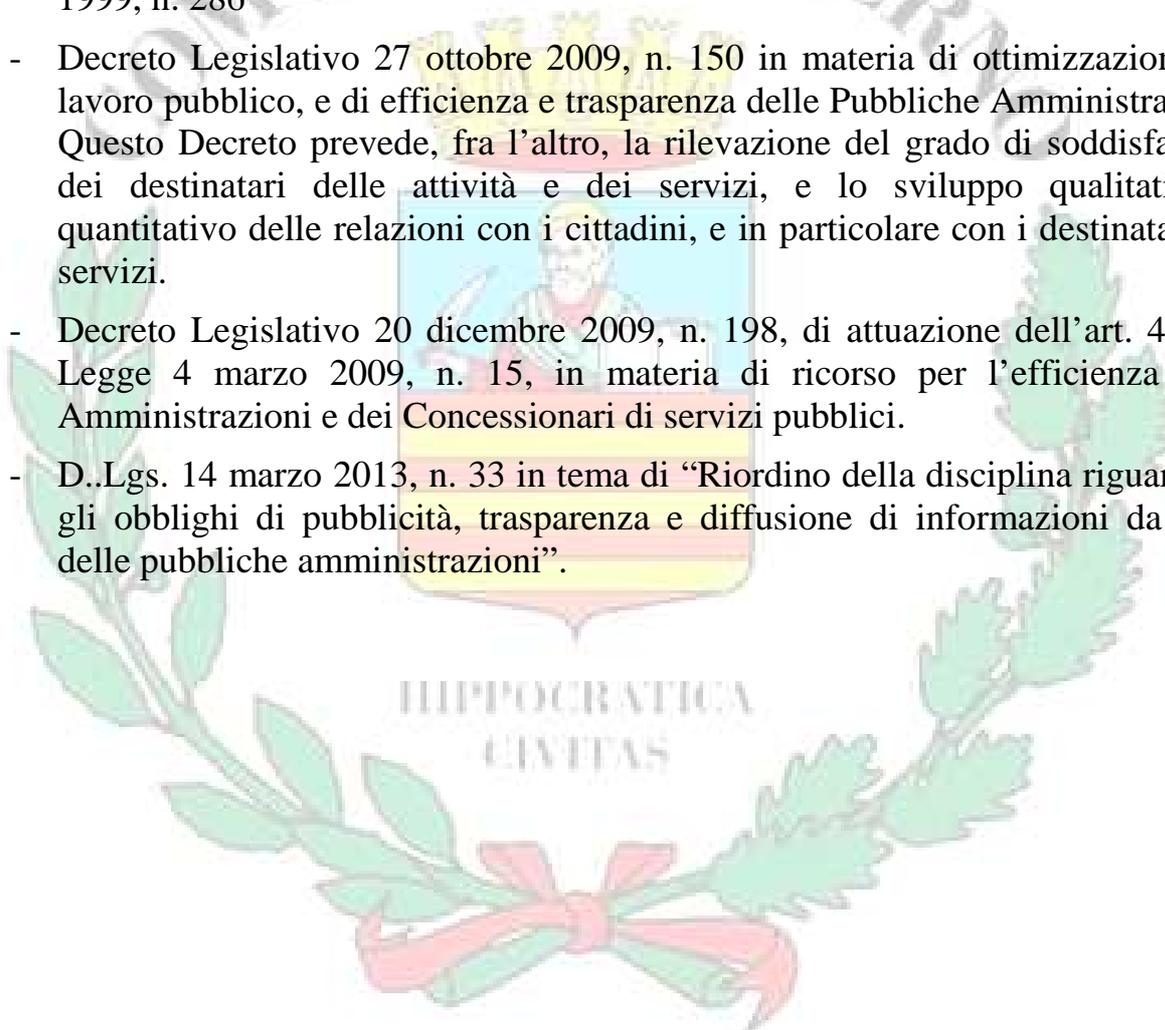
In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice,

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".



HIPPOCRATICA  
CIVITAS

## **B. Presentazione del servizio**

### **1) Presentazione Generale**

Il nome del Settore deriva dalla dea Annona, alla quale furono consacrati a Roma i magazzini pubblici per il frumento, e che poi designò il nome dei magazzini; il termine è rimasto a indicare definitivamente la politica degli approvvigionamenti alimentari e di conseguenza gli uffici pubblici interessati al rilascio delle autorizzazioni in materia di attività produttive in genere e di commercio in particolare.

Nel seguito sono dettagliate le attività di competenza del Settore

### **2-3) Obiettivi Attività Destinatari**

#### **1. Commercio su aree pubbliche**

1. Mercati - Subingressi – Posteggio su aree pubbliche
2. Fiere –Manifestazioni-
3. Ambulanti itineranti

#### **2. Verbali di accertata violazione legge 34/81 - Depenalizzazione e contenzioso**

#### **3. Polizia Amministrativa**

1. Strutture Ricettive: Alberghi, affittacamere, case-vacanza, agriturismo;
2. Noleggio con conducente – Noleggio senza conducente – Taxi – Noleggio Autobus
3. Noleggio di attrezzature;
4. Agenzie d'affari
5. Autorizzazioni: Fochino – Istruttori di Tiro
6. Sale Giochi – apparecchi automatici da gioco
7. Autorimesse
8. Parcheggi su suolo privato
9. Prese d'atto vendita beni usati: auto – antichità – oro e preziosi

#### **4. Occupazione Suolo Pubblico per i pubblici esercizi**

#### **5. Autorizzazioni per attività sanitarie e socio-sanitarie**

1. Strutture Sanitarie Pubbliche e Private
  - a) Licenze di esercizio all'attività – Decreti sindacali: Rinnovi – Trasferimenti – Reintestazioni
  - b) Decreti sindacali per autorizzazioni di macchine diagnostiche per strutture pubbliche e private
2. Soccorso sanitario
  - a) Autorizzazioni sanitarie per attività di soccorso sanitario
  - b) Autorizzazioni sanitarie per mezzi di soccorso (ambulanze)
3. Decreti sindacali per attività parasanitarie
  - a) Adempimenti di cui al D.G.R.C. n. 7301/01 per strutture pubbliche e private
4. Veterinaria
  - a) Autorizzazioni per ambulatori ed attività connesse
5. Farmacie

### **4) Recapiti, orari e modalità di accesso**

Ubicazione via Fresa ex Scuola Elementare

Numero telefonico segreteria 663302/04

Apertura al pubblico martedì e giovedì ore 9.00-12.00, 15.30-16.30

### **5) Personale**

#### **Direttore:**

Cantarella Elvira 089663363 fax 089661255 - e.cantarella@comune.salerno.it - e.cantarella@pec.comune.salerno.it

#### **Segreteria**

Piccinno Luciano 089663302 - l.piccinno@comune.salerno.it

Iannone Annarita 089663304 - r.iannone@comune.salerno.it

#### **Polizia Amministrativa**

Creso Maria 089 – 663309 m.creso@comune.salerno.it

Amato Silvana 089 – 663308 silvana.amato@comune.salerno.it

#### **Verbali di accertata violazione legge 34/81 - Depenalizzazione e contenzioso**

Giacento Ennio 089 – 663311 e.giacento@comune.salerno.it

## Commercio su aree pubbliche (Mercati) - Subingressi – Posteggio su aree pubbliche

Giacento Ennio 089 – 663311 e.giacento@comune.salerno.it

Fasano Maria 089 – 663313 m.fasano@comune.salerno.it

## Commercio su aree pubbliche (Fiere-ambulanti itineranti)

Gioia Alfonsina 089 663328 a.gioia@comune.salerno.it

## Occupazione Suolo Pubblico

Ciaburri Italo 089 – 663306 i.ciaburri@comune.salerno.it

Pisanti Clelia 089 – 663307 c.pisanti@comune.salerno.it

## 6) Costo del servizio

Descrizione oggetto	2013
SCIA attività varie	€ 100,00
Proseguimento attività	€ 30,00
AUTORIZ.: Occup. temporanea suolo pubblico e privato di uso pubblico antistante p. e. annuale	€ 50,00
AUTORIZ.: Occup. temporanea suolo pubblico antistante pubblici esercizi – rinnovo annuale	€ 30,00
AUTORIZ.: Occup. temporanea suolo privato antistante pubblici esercizi annuale	€ 100,00
AUTORIZ.: Occup. temporanea suolo privato antistante pubblici esercizi - rinnovo annuale	€ 50,00
AUTORIZ.: Occup. s.p. manifestazioni varie – rilasciate a società, associazioni e gruppi in genere;	€ 200,00
AUTORIZ.: Occup S. p. fiere, festività religiose e manifestazioni varie – singola autorizzazione;	€ 20,00
AUTORIZ.: Esercizio dell'attività di commercio su aree pubbliche tipo -A-;	€ 50,00
AUTORIZ.: Esercizio dell'attività di commercio su aree pubbliche in forma itinerante tipo -B	€ 30,00
AUTORIZ.: Centri sanitari, veterinari - nuove aperture	€ 500,00
AUTORIZ.: Mezzi di soccorso/trasporto, nuove aperture: per ambulanza	€ 100,00
AUTORIZ.: Centri sanitari, veterinari - rinnovi	€ 200,00
AUTORIZ.: Mezzi di soccorso/trasporto, rinnovi: per ambulanza	€ 50,00
AUTORIZ.: Centri sanitari, mezzi di soccorso/trasporto, veterinarie - cambio direttore sanitario	€ 100,00
PRESA ATTO: vendita auto usate, antichità, oro usato, altro	€ 50,00
AUTORIZAZIONI: parcheggi privati, autorimesse	€ 100,00
VIDIMAZIONE REGISTRI ogni cento fogli	€ 50,00
Rilascio bollette accompagnamento vino, vinacce e altro ogni 10	€ 30,00
Rilascio atti di sottomissione chioschi	€ 200,00
Accesso agli atti	€ 50,00
Rilascio copie conformi fino a 10	€ 30,00
Rilascio copie conformi oltre 10 - escluse le prime 10 ognuna	€ 2,00
Rilascio duplicato autorizzazione	come documento originale

## C. I servizi offerti

*Sul presupposto che la domanda presentata sia completa, e quindi non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo d'attesa ha inizio il giorno in cui il cittadino si presenta per chiedere il corrispondente servizio.*

*Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nel paragrafo E. 2 di questa Carta, e/o attivare, se ricorrono gli estremi, le procedure di cui all'art. 28 del D.L. n. 69/2013 convertito in l. n. 98/2013.*

<b>Attività/Servizio</b>	<b>Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati dal settore/servizio</b>	<b>Termine massimo di conclusione del procedimento</b>	<b>Normativa di riferimento</b>
Strutture Ricettive: Alberghiere,	Consegna della modulistica (SCIA) presente anche sul sito Informazioni e Assistenza alla compilazione	Entro 60 gg.	Art. 86 del T.U.L.P.S. n..773/1931 L.R. n. 18/84
Strutture Ricettive Extra -Alberghiere: affittacamere, case- vacanza,	Consegna della modulistica (SCIA) presente anche sul sito Informazioni e Assistenza alla compilazione	Entro 60 gg.	Art. 86 del T.U.L.P.S. n..773/1931 L.R. n. 18/84
Strutture Ricettive Agriturismo	Modulistica (SCIA) presente anche sul sito Informazioni e Assistenza alla compilazione	Entro 60 gg.	L. 96/2006 L.R. n. 15/2008
Noleggio auto con conducente	Consegna della modulistica Informazioni e Assistenza alla compilazione	Entro 30 gg.	L. 21/92 Regolamento noleggio con conducente approvato con delibera di C.C. n. 37/90
Taxi	Consegna della modulistica Informazioni e Assistenza alla compilazione	Entro 30 gg.	L. 21/92 Regolamento taxi approvato con delibera di C.C. n. n. 37/90
Noleggio Autobus con conducente	Consegna della modulistica Informazioni e Assistenza alla compilazione	Entro 30 gg.	D. L.vo n. 395/2000 L. n. 218/2003 Regolamento CE n. 1070/2009
Noleggio senza conducente	Consegna della modulistica (SCIA) presente anche sul sito Informazioni e Assistenza alla compilazione	Entro 60 gg.	D.P.R. 481/2001
Noleggio di attrezzature	Consegna della modulistica (SCIA) presente anche sul sito Informazioni e Assistenza alla compilazione	Entro 60 gg.	Art. 19 L. 241/90 e s.m.i.
Agenzie d'affari	Consegna della modulistica (SCIA) presente anche sul sito Informazioni e Assistenza alla compilazione	Entro 60 gg.	Art. 115 T.U.L.P.S. n..773/1931 D. L.vo n. 112/98

Autorizzazioni: Fochino – Istruttori di Tiro	Consegna della modulistica (SCIA) presente anche sul sito Informazioni e Assistenza alla compilazione	Entro 60 gg.	Art . 27 D.P.R. n. 302/1956 D. L.vo n. 112/98
Circoli con somministrazione	Consegna della modulistica (SCIA) presente anche sul sito Informazioni e Assistenza alla compilazione	Entro 60 gg.	D.P.R. 235/2001
Sale Giochi Apparecchi automatici da gioco	Consegna della modulistica (SCIA) presente anche sul sito Informazioni e Assistenza alla compilazione	Entro 60 gg.	Artt. 86-88 e 110 del T.U.L.P.S. n..773/1931
Autorimesse	Consegna della modulistica (SCIA) presente anche sul sito Informazioni e Assistenza alla compilazione	Entro 60 gg.	D.P.R. 480/2001
Parcheggi su suolo privato	Consegna della modulistica (SCIA) presente anche sul sito Informazioni e Assistenza alla compilazione	Entro 60 gg.	D.P.R. 480/2001
Prese d'atto vendita beni usati: auto – antichità – oro e preziosi	Consegna della modulistica (SCIA) presente anche sul sito Informazioni e Assistenza alla compilazione	Entro 60 gg.	Artt. 126 e 128 del T.U.L.P.S. n..773/1931
Strutture Sanitarie Pubbliche e Private: Licenze di esercizio all'attività – Decreti sindacali: Rinnovi – Trasferimenti – Reintestazioni	Consegna della modulistica Informazioni e Assistenza alla compilazione	Entro 30 gg. dal rilascio del parere dell'Asl se previsto	T.U. leggi sanitarie Delibera di Giunta Regione Campania n. 7301/2001
Strutture Sanitarie Pubbliche e Private Decreti sindacali per autorizzazioni di macchine diagnostiche per strutture pubbliche e private	Consegna della modulistica Informazioni e Assistenza alla compilazione	Entro 30 gg. dal rilascio del parere dell'Asl se previsto	T.U. leggi sanitarie Delibera di Giunta Regione Campania n. 7301/2001
Autorizzazioni sanitarie per attività di soccorso sanitario	Consegna della modulistica Informazioni e Assistenza alla compilazione	Entro 30 gg. dal rilascio del parere dell'Asl se previsto	T.U. leggi sanitarie Delibera di Giunta Regione Campania n. 7301/2001
Autorizzazioni sanitarie per mezzi di soccorso (ambulanze)	Consegna della modulistica Informazioni e Assistenza alla compilazione	Entro 30 gg. dal rilascio del parere dell'Asl se previsto	T.U. leggi sanitarie Delibera di Giunta Regione Campania n. 7301/2001
Adempimenti di cui al D.G.R.C. n. 7301/01 per strutture pubbliche e private	Consegna della modulistica Informazioni e Assistenza alla compilazione	Entro 30 gg. dal rilascio del parere dell'Asl se previsto	T.U. leggi sanitarie Delibera di Giunta Regione Campania n. 7301/2001
Veterinaria Autorizzazioni per ambulatori ed attività connesse	Consegna della modulistica Informazioni e Assistenza alla compilazione	Entro 30 gg. dal rilascio del parere dell'Asl se previsto	T.U. leggi sanitarie Delibera di Giunta Regione Campania n. 459/2006
Farmacie	Rilascio Pareri	Entro 30 gg. dalla richiesta della Regione	L. n. 475/ 1968 e s.m.i.

Occupazione Suolo Pubblico per i pubblici esercizi	Consegna della modulistica presente anche sul sito Informazioni e Assistenza alla compilazione nonché alla redazione del progetto, calcolo della Tosap	Entro 30 gg. dal rilascio del parere della Commissione	Regolamento per la disciplina delle occupazioni di suolo pubblico con arredi mobili da parte di pubblici esercizi approvato con delibera di C.C. n. 18/2007 e s.m.i.
Commercio su aree pubbliche Mercati - Subingressi reintestazioni	Consegna della modulistica presente anche sul sito Informazioni e Assistenza alla compilazione calcolo della Tosap	Entro 30 gg.	D. L.vo 114/1998 Legge R. n. 1/2000 Regolamento aree mercatali delibera di C.C. n. 23/2000 e s.m.i.
Commercio su aree pubbliche Fiere – Manifestazioni	Consegna della modulistica presente anche sul sito Informazioni e Assistenza alla compilazione calcolo della Tosap	Entro 30 gg.	D. L.vo 114/1998 Legge R. n. 1/2000 Regolamento aree mercatali delibera di C.C. n. 23/2000 e s.m.i.
Commercio su aree pubbliche Ambulanti itineranti	Consegna della modulistica presente anche sul sito Informazioni e Assistenza alla compilazione calcolo della Tosap	Entro 30 gg.	D. L.vo 114/1998 Legge R. n. 1/2000 Regolamento aree mercatali delibera di C.C. n. 23/2000 e s.m.i.

## 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 ciascuna struttura del Comune di Salerno s'impugna a garantire agli utenti.

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.

Gli standard riferiti ai procedimenti amministrativi coincidono con i termini indicati al paragrafo C, mentre gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle attività rese, sono elencati nella tabella che segue.

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'	Accessibilità fisica: via Fresa Coordinate 40.646599 14.83164	Numero sportelli 6 dedicati	n. 10 sportelli dedicati
	Accessibilità fisica: orario di apertura martedì e giovedì 9.00-12.00/15.30-16.30	Numero ore di apertura al pubblico 8 settimanali oltre quelle su appuntamento	n. 8 ore settimanali

	Accessibilità fisica Raggiungibile con mezzi privati e con mezzi pubblici (di prossima apertura fermata metro)	Non ci sono percorsi dedicati	
	Informazioni per l'accesso	Presenza di segnaletica	Miglioramento segnaletica
TRASPARENZA	Disponibilità e completezza materiali informativi	Disponibilità di materiale informativo e di modulistica distribuito dal personale	Costante ed aggiornata Disponibilità di materiale in espositori negli spazi aperti al pubblico
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo di risposta massimo a segnalazioni e reclami entro 10 giorni dal ricevimento, prorogabili a 45 per questioni di particolare complessità	Entro 5 giorni dal ricevimento, prorogabili a 30 per questioni di particolare complessità
EFFICACIA	Affidabilità	Numero reclami "tollerati" nell'anno solare 10	Al massimo 5 per ogni cento contatti
		Rispetto tempi di attesa allo sportello 30 minuti	Massimo sfioramento: 10 minuti
	Conformità	Verifica dell'attività svolta-Numero di indagini di soddisfazione dell'utenza 100 annuali	Indagine annuale 200
EFFICIENZA	Criteri di economicità e di risparmio	Modulistica on line presente 12	Modulistica on line 15
ATTENZIONE ALL'UTENZA	Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti	Rilevazione note positive dei cittadini 50 segnalazioni 10	Più di 100 note positive dei cittadini segnalazioni Meno di 7

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

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito Internet del Comune di Salerno una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- i reclami presentati dagli utenti, ed accolti.

## E. Altre informazioni utili

### **1. Il Settore ANNONA nel Sito del Comune**

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

Per accedere alle pagine Internet del Settore Annona, e per prendere visione di: sedi, procedimenti, modulistica, servizi on line, una volta avuto accesso con l'indirizzo mail al sito su indicato occorre selezionare **settori** poi **annona** e scegliere infine la sezione che interessa.

### **2. I suggerimenti, le segnalazioni , i reclami-**

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.

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 **26/9/2013**, 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 via fax al n. \_\_\_\_\_, 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. Resta ferma la facoltà d'inoltrare reclami verbali, anche telefonando allo 089662563 o al numero verde 800 \_\_\_\_\_ (risponde l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico).*

*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 \_\_\_\_\_

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](mailto: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 089 662563; fax 089 \_\_\_\_\_; e-mail [urp@comune.salerno.it](mailto:urp@comune.salerno.it)