

accedo ai servizi

---



accedo ai servizi

---

*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.



accedo ai servizi

---

## 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.

accedo ai servizi

---

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.



accedo ai servizi

---

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

### 1. Presentazione generale

Il Settore Ragioneria si occupa della parte finanziaria dell'Amministrazione Comunale, sia per la parte che riguarda i rapporti con soggetti esterni, sia per la parte che riguarda il personale dipendente.

### 2. Obiettivi

(Presentare gli obiettivi generali e gli obiettivi specifici del servizio)

### 3. Attività e destinatari

Il Settore si occupa:

- a) operazioni relative alla riscossione di tutte le entrate;
- b) operazioni relative a tutte le spese : registrazione impegni spesa, liquidazione ed emissioni di ordinativi di pagamento;
- c) tenuta della contabilità finanziaria generale dell'ente;
- d) tenuta della contabilità generale patrimoniale dell'Ente;
- e) rapporti con le Società Partecipate ;
- f) servizio di economato;

4. Il Settore è diretto da un Dirigente e n. 32 dipendenti, inquadrati in diverse categorie professionali, è ubicato a Palazzo di Città, via Roma, IV piano.

Apertura al pubblico **martedì** dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 15.30 alle 16,30

**Giovedì** dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 15.30 alle 16,30

Dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,00 è aperto l'Ufficio protocollo del Settore per il deposito di atti cartacei.

Sul sito Internet del Comune [www.comun.salerno.it](http://www.comun.salerno.it) è possibile trovare l'organigramma del Settore con i recapiti telefonici e l'indirizzo di posta elettronica di tutti i dipendenti del Settore.

Indicare l'indirizzo della/e sede/i, almeno un recapito telefonico, i giorni e orari di apertura al pubblico, eventuali altre modalità di accesso ai servizi, ad es. on line)



## C. I servizi offerti

La Ragioneria per le competenze assegnate, è un settore di ausilio e supporto ai vari Settori dell'Amministrazione Comunale e si rivolge a soggetti che non si rivolgono direttamente al settore .

<b>SETTORE: Nome Settore RAGIONERIA</b>					
<b>RIFERIMENTI: Nome, cognome, Telefono, Email del Dirigente del Settore/Servizio LUIGI CARMELO DELLA GRECA t l.dellagreca@comune.salerno.it</b>					
<b>UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE</b>	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>ORGANO COMPETENTE ALL'ADOZIONE DEL PROVVEDIMENTO FINALE</b>	<b>SETTORI / SERVIZI COINVOLTI</b>	<b>PARERI E/O VAUTAZIONI TECNICHE</b>	<b>TERMINE</b>
Nome del Settore/Servizio che avvia / conduce il procedimento amministrativo	Nome del procedimento amministrativo	Riferimenti del responsabile del provvedimento finale (Nome, Cognome, telefono, email)	Elenco dei settori / servizi del Comune coinvolti nel procedimento	SI/NO	n° giorni entro cui il procedimento, in media, si completa
Settore RAGIONERIA/ Ufficio Bilancio e Programmazione	BILANCIO DI previsione CON RELATIVI ALLEGATI	Consiglio Comunale DOTT.SA CELOTTO MICHELA - DOTT.SA FAINO GELSOMINA - DOTT. NUZZO NUNZIO -	TRATTASI DI ADEMPIMENTO CHE RICHIEDE LA PARTECIPAZIONE DI TUTTI I SETTORI E SERVIZI COMUNALI - COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI	si	ENTRO IL 31 DICEMBRE DELL'ANNO PRECEDENTE O ENTRO IL TERMINO STABILITO CON APPOSITO D.M.
Settore RAGIONERIA/ Ufficio Bilancio e Programmazione	bilancio - verifica equilibri di bilancio	Consiglio Comunale DOTT.SA CELOTTO MICHELA - DOTT.SA FAINO GELSOMINA - DOTT. NUZZO NUNZIO -	TRATTASI DI ADEMPIMENTO CHE RICHIEDE LA PARTECIPAZIONE DI TUTTI I SETTORI E SERVIZI COMUNALI - COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI	si	ENTRO IL 30 SETTEMBRE O ENTRO IL TERMINO STABILITO DALLA NORMATIVA
Settore RAGIONERIA/ Ufficio Bilancio e Programmazione	variazioni di bilancio	Giunta Comunale	COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI	si	30 giorni

		DOTT.SA CELOTTO MICHELA - DOTT.SA FAINO GELSOMINA - DOTT. NUZZO NUNZIO -			
Settore RAGIONERIA/ Ufficio Bilancio e Programmazione	P.E.G./Piano degli Oiettivi/ piano delle Performance	Giunta Comunale DOTT.SA CELOTTO MICHELA - DOTT.SA FAINO GELSOMINA - DOTT. NUZZO NUNZIO -	tutti i Settori E SERVIZI COMUNALI - OIV	si	30 giorni DALL'APPROVAZIO DEL BILANCIO D PREVISIONE
Settore RAGIONERIA/Ufficio Spesa -	rilascio attestazioni copertura finanziaria	direttore di Settore RAG.SALSANO ADOLFO - INCARICATO DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA	tutti i Settori E SERVIZI COMUNALI	no	10 giorni
Settore RAGIONERIA/Ufficio Spesa -	rilascio parere regolarità contabile	direttore di Settore RAG.SALSANO ADOLFO - INCARICATO DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA	tutti i Settori	no	10 giorni
Settore RAGIONERIA/Ufficio Inventario Patrimonio	registrazione delle operazioni di variazione dei beni patrimoniali dell'Ente	Responsabile Ufficio Patrimonio DOTT.SA MONZO LUCIANA-	tutti i Settori	no	20 giorni
Settore RAGIONERIA/Ufficio Entrate	riscossione entrate comunali ordinarie e straordinarie	Responsabile Ufficio Entrate DOTT.MOLINO DOMENICO - INCARICATO DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA	tutti i Settori	no	20 giorni
Settore RAGIONERIA/Ufficio Bilancio - Ufficio Entrate - Ufficio Spesa - Ufficio Finanziamenti Segreteria	CONTO CONSUNTIVO ed allegati	Consiglio Comunale	TRATTASI DI ADEMPIMENTO CHE RICHIEDE LA PARTECIPAZIONE DI TUTTI I SETTORI E SERVIZI	si	ENTRO IL 30 APRILE



Amministrativa - Ufficio Economato- Ufficio Stipendi- Ufficio Patrimonio-Segr		DOTT.SA CELOTTO MICHELA - DOTT.SA FAINO GELSOMINA - DOTT. NUZZO NUNZIO -	COMUNALI		
Settore RAGIONERIA/ Ufficio Bilancio e Programmazione	rilascio certificazioni fiscali	direttore di Settore DOTT.NUZZO NUNZIO	Sistemi Informativi	no	40 giorni
Settore RAGIONERIA/ Ufficio Bilancio e Programmazione	dichiarazione Iva	direttore di Settore DOTT.NUZZO NUNZIO	Sistemi Informativi- Asilo Nido - Refezione Scolastica - Teatri - Opere e Lavori Pubblici - Centro Agro Alimentare - Impianti Sportivi - Settore Mobilità - Suap	SI	ENTRO LA SCADENZA PREVISTA PER LEGGE
Settore RAGIONERIA/ Ufficio Bilancio e Programmazione	dichiarazione 770	direttore di Settore DOTT.NUZZO NUNZIO	Sistemi Informativi- SETTORE Personale - Ufficio stipendi	no	ENTRO LA SCADENZA PREVISTA PER LEGGE
Settore RAGIONERIA/ Ufficio Bilancio e Programmazione	Approvazione Tariffe Servizi comunali - diritti e contribuzioni	Giunta Comunale DOTT.SA CELOTTO MICHELA - DOTT.SA FAINO GELSOMINA - DOTT. NUZZO NUNZIO -	tutti i Settori E SERVIZI COMUNALI	si	ENTRO LA DATA DI APPROVAZIONE DEL BILANCIO
Settore RAGIONERIA/ Ufficio Bilancio e Programmazione	Approvazione Aliquote e Tariffe Tributi Comunali	Giunta Comunale e/o Consiglio Comunale a seconda della competenza prevista dalla normativa DOTT.SA CELOTTO MICHELA - DOTT.SA FAINO GELSOMINA - DOTT. NUZZO NUNZIO -	Settore Tributi	si	ENTRO LA DATA DI APPROVAZIONE DEL BILANCIO
Settore RAGIONERIA/ Ufficio Economato	emissioni buoni economato	Economo Comunale Rag. Cammarota Luisa - incaricata di posizione organizzativa	tutti i Settori E SERVIZI COMUNALI	no	2 giorni

Settore RAGIONERIA/Ufficio Stipendi	Assegni periodici al personale dipendente	direttore di Settore Sig. DONADIO MARIO	tutti i Settori E SERVIZI COMUNALI	SI	ENTRO IL 27 DI CIASCUN MESE
Settore RAGIONERIA/Ufficio Stipendi	Assegni periodici agli Amministratori e Consiglieri comunali- Cococo- OIV- Collegio dei Revisori	direttore di Settore Sig. DONADIO MARIO	Settore Affari Generali - Settore Personale-	SI	ENTRO IL 27 DI CIASCUN MESE
Settore RAGIONERIA/Ufficio Stipendi	pagamenti oneri previdenziali- fiscali- assicurativi - ritenute varie operate - irap	direttore di Settore Sig. DONADIO MARIO	SETTORE PERSONALE- SISTEMI INFORMATIVI	NO	ENTRO LASCADEN PREVISTA PER LEG
Settore RAGIONERIA/Segreteria Amministrativa	Richieste di certificazione del credito tramite il portale della piattaforma per la certificazione del credito	direttore di Settore DOTT.SA CALONICO LUCIA - FUNZIONARIA INCARICATA DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA	tutti i Settori	si	15 giorni
Settore RAGIONERIA/Segreteria Amministrativa	Assunzione di Mutui e/o Prestiti Obbligazionari e/o operazioni finanziarie	direttore di Settore DOTT.SA CALONICO LUCIA - FUNZIONARIA INCARICATA DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA	settore oo.pp- impianti e manutenzioni- ambiente e mobilità	si	30 giorni
Settore RAGIONERIA/Ufficio Entrate	Registrazione degli Accertamenti nella contabilità finanziaria	Responsabile Ufficio Entrate DOTT.MOLINO DOMENICO - INCARICATO DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA	tutti i Settori	no	15 giorni
Settore RAGIONERIA/Ufficio Spesa -	assunzione e registrazione impegno di spesa	direttore di Settore	tutti i Settori	si	15 giorni

		RAG.SALSANO ADOLFO - INCARICATO DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA			
Settore RAGIONERIA/Ufficio Spesa -	assunzione e registrazione liquidazione della spesa	direttore di Settore RAG.SALSANO ADOLFO - INCARICATO DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA	tutti i Settori	si	15 giorni
Settore RAGIONERIA/Ufficio Spesa -	emissione mandato di pagamento	direttore di Settore RAG.SALSANO ADOLFO - INCARICATO DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA	tutti i Settori	si	NEI TERMINI E SECONDO LE PRIORITA' STABILITE CON APPOSITO PROVVEDIMENTI DELLA G.C.



IONE QUALITA'	SOTTODIMENSIONE QUALITA'	INDICATORE QUALITA'	STANDARD OBIETTIVI DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI RESE
<b>ACCESSIBILITA'</b>	Ubicazione e accessibilità fisica	Inserire indicatore	Inserire obiettivo o standard qualitativo
	Accessibilità multicanale	Inserire indicatore	Inserire obiettivo o standard qualitativo
	Informazioni per l'accesso	Inserire indicatore	Inserire obiettivo o standard qualitativo
<i>ESEMPI</i>	<i>Accessibilità fisica: ubicazione strutture</i>	<i>Numero sportelli sul territorio</i>	<i>n° ___ sportelli</i>
	<i>Accessibilità fisica: orario di apertura</i>	<i>Numero ore di apertura al pubblico</i>	<i>n° ___ ore settimanali</i>
	<i>Accessibilità fisica</i>	<i>Percorsi dedicati</i>	<i>Presenza di differenti percorsi a seconda delle tipologie di servizio</i>
	<i>Accessibilità multicanale</i>	<i>Numero di servizi erogabili telefonicamente od on line</i>	<i>n. ___ servizi</i>
	<i>Informazioni per l'accesso</i>	<i>Presenza di adeguata segnaletica</i>	<i>Indicazioni, cartelli e vetrofanie chiari ed aggiornati, ecc.</i>
<b>TRASPARENZA</b>	Disponibilità e completezza materiali informativi	Inserire indicatore	Inserire obiettivo o standard qualitativo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Inserire indicatore	Inserire obiettivo o standard qualitativo

<i>ESEMPI</i>	<i>Disponibilità e completezza materiali informativi</i>	<i>Disponibilità di materiale informativo e di modulistica in espositori negli spazi aperti al pubblico</i>	<i>Costante ed aggiornata</i>
		<i>Sito Internet- Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito delle informazioni relative ai servizi erogati</i>	<i>Sito Internet riferito struttura aggiornato e completo entro 5 gg.</i>
	<i>Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami</i>	<i>Tempo di risposta massimo a segnalazioni e reclami</i>	<i>Entro 5 giorni dal ricevimento, prorogabili a 30 per questioni di particolare complessità</i>
<b>EFFICACIA</b>	Affidabilità (capacità di prestare il servizio richiesto)	Inserire indicatore	Inserire obiettivo o standard quantitativo
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Inserire indicatore	Inserire obiettivo o standard quantitativo
<i>ESEMPI</i>	<i>Affidabilità</i>	<i>Numero reclami "tollerati" nell'anno solare</i>	<i>Al massimo 3 per ogni cento contatti</i>
		<i>Rispetto tempi di attesa allo sportello (15 minuti)</i>	<i>Massimo sfioramento: 5 minuti</i>
	<i>Conformità</i>	<i>Verifica dell'attività svolta-Numero di indagini di soddisfazione dell'utenza</i>	<i>Un'indagine annuale</i>
<b>EFFICIENZA</b>	Criteri di economicità e di risparmio	Inserire indicatore	Inserire obiettivo o standard quantitativo

<i>Esempi</i>	<i>Criteria di economicità e di risparmio</i>	<i>Numero servizi on line</i>	<i>Indicare numero</i>
<b>ATTENZIONE ALL'UTENZA</b>	Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti	Inserire indicatore	Inserire obiettivo o standard quantitativo
<i>Esempi</i>	<i>Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti</i>	<i>Rilevazione note positive dei cittadini</i>  <i>ovvero segnalazioni</i>	<i>Più di una</i>  <i>Meno di 7</i>

## 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 servizio \_\_\_\_\_ (inserire denominazione) nel Sito del Comune**

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

(Inserire i principali percorsi di navigazione riferiti alle pagine Internet del servizio, per poter prendere visione di: sedi, procedimenti, modulistica, servizi on line)

#### **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

accedo ai servizi



---

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 \_\_\_\_\_ (inserire data), 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. 089 \_\_\_\_\_, 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 \_\_\_\_\_ 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.*

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

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

