



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

1. Presentazione generale

Nel corso di un anno la percentuale di cittadini che entra in contatto con gli sportelli di Anagrafe, Stato Civile e Servizio Elettorale è pari al 60% della popolazione residente, mentre molti sono i cittadini interessati alle indagini su Prezzi, Demografia, Consumi Familiari e alle statistiche derivate dai Censimenti sulla Popolazione, Agricoltura e Industria.

Questo Settore, di primaria importanza per le attività del Comune di Salerno, dà estrema attenzione alle richieste dei cittadini e si sforza di essere sempre aggiornato tecnicamente ed organizzativamente per essere più vicino alle esigenze di una moderna amministrazione pubblica.

2. Obiettivi

Con la Carta dei Servizi il Settore Servizi Demografici, Elettorali, Statistica e Censimenti fa conoscere in maniera completa ai cittadini le possibilità offerte dagli uffici e le modalità di accesso.

E' quindi uno strumento fondamentale con cui applicare il principio di trasparenza delle attività di una Pubblica Amministrazione; qui troverete descritti modalità, criteri, finalità, orari, strutture e contatti per rendere il più facile possibile l'accesso agli atti ed alle informazioni di cui il cittadino ha necessità.

L'obiettivo fondamentale che si vuole ottenere, sviluppare e tutelare, anche e soprattutto attraverso l'impegno continuo degli operatori è di migliorare, non solo quantitativamente, ma anche qualitativamente, i tanti servizi prestati ogni giorno ai cittadini.

3. Attività e destinatari

- L'**Anagrafe** della popolazione residente ha la funzione di registrare nominativamente gli abitanti residenti nel Comune, sia come singoli sia come componenti di una famiglia o componenti di una convivenza, nonché le successive variazioni che si verificano nella popolazione stessa.
- L'**AIRE** é l'anagrafe della popolazione italiana residente all'estero. Contiene i dati dei cittadini che hanno dichiarato spontaneamente di voler risiedere all'estero per un periodo di tempo superiore ai dodici mesi o, per i quali, é stata accertata d'ufficio tale residenza. I Comuni sono gli unici competenti alla regolare tenuta dell'anagrafe della popolazione, sia di quella residente in Italia

che dei cittadini residenti all'estero, cioè degli italiani che dimorano abitualmente all'estero.

- Il rilascio di **Certificazioni e carta d'identità** è un servizio che, a seguito di richiesta, rilascia certificazioni, attestazioni e i documenti di riconoscimento che contengono i dati identificativi relativi alla persona.
-
- Lo **Stato Civile** ha la funzione di consentire l'individuazione dello status della persona (cittadinanza, nascita, matrimonio e morte) nonché la funzione amministrativa volta ad accertare e dare pubblicità ai fatti giuridici che costituiscono, modificano o estinguono le connesse condizioni e situazioni personali, mediante appositi atti giuridici detti appunto atti di stato civile.
- Il **Servizio Elettorale** ha la funzione di garantire il diritto di voto a tutti i cittadini italiani (residenti in Italia o all'Estero) e comunitari (residenti in Italia) che hanno raggiunto la maggiore età, attraverso l'aggiornamento costante delle Liste Elettorali.
- Assicura nel territorio Comunale il corretto svolgimento di qualsiasi tipo di Elezioni: politiche, europee, regionali, provinciali e comunali nonché referendum abrogativi, consultivi e costituzionali.
- **Ufficio Statistiche**
- L'ufficio si occupa del coordinamento e del controllo delle rilevazioni statistiche sul movimento della popolazione presente e residente nel Comune. Per la **popolazione presente** si occupa della rilevazione mensile degli eventi demografici di Stato civile (nascite, morti, matrimoni) e della rilevazione mensile del movimento e calcolo della popolazione residente rilevata da iscrizioni e cancellazioni anagrafiche mensili per nascita, morte e trasferimento di residenza della popolazione iscritta nel registro anagrafico dei residenti; movimento e calcolo della popolazione straniera residente e rilevazione del movimento migratorio della popolazione residente.
- Queste rilevazioni forniscono i dati necessari per gli studi sulla popolazione e per l'attività degli organi e delle strutture della P.A. preposti alla vigilanza delle condizioni generali e sanitarie della popolazione stessa.
- **Rilevazioni Varie**
- L'ufficio si occupa di svolgere per conto dell'Istat molteplici indagini campionarie con carattere ricorrente e continuativo su un campione di famiglie del Comune di Salerno estratte casualmente dall'anagrafe. Tali rilevazioni sono finalizzate ad acquisire informazioni che consentono di analizzare i più svariati fenomeni sociali

4. Recapiti, orari e modalità di accesso

La sede centrale è in Via Picarielli, (ex Scuola Elementare), 84131 Salerno

Telefono 089 – 665156 Fax 089661248 – 089661249

Le sedi periferiche di Anagrafe e Stato Civile sono le seguenti:

Palazzo di Città (La sede è temporaneamente chiusa per lavori)

Via Roma - Portici Palazzo di Città

Tel. 089 662149 Fax 089 662152

Giovi - Via Piegolelle

Tel. 089 662910 Fax 089 661287

Fratte - Via Nicola Buonservizi

Tel. 089 666633 Fax 089 663334

Fuorni - Via Ostaglio c/o ex Scuola Elementare

Sez. Fuorni e “Presidio Ospedaliero Sezione Fuorni”

Tel. 089 301087 Fax 089 301087

Mariconda - Via Tanagro, 4

Tel. 089 662909 Fax 089 661284

Ogliara - Via Ogliara 101/103

Tel. 089 281039 Fax 089 281039

Ufficio Presidio Ospedaliero – Sez. Fuorni – c/o “OO.RR. S. Giovanni di Dio e Ruggi D’Aragona” - Via S.Leonardo

Tel. 089 662902 Fax 089 661262

Pastena - Via Madonna di Fatima 48/54

Tel. 089 662905 Fax 089 661283

Vestuti - Via Nizza – Angolo via De Granita

Tel. 089 662279 Fax 089 662279

L’apertura al pubblico è dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00 e il martedì e il giovedì dalle ore 16,30 alle ore 17,30.L’accesso on-line ai servizi di anagrafe è possibile a questo indirizzo: <http://servizionline.comune.salerno.it>

C. I servizi offerti

(Fornire una sintesi dei principali prodotti/servizi erogati, delle loro caratteristiche e dei tempi massimi entro i quali l'Ufficio s'impegna a concludere il procedimento).

Sul presupposto che la domanda presentata è 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.

Quindi, in questa sezione saranno riportati:

-i procedimenti/servizi e gli adempimenti connessi (es.:documentazione da allegare) per fruirne, nonché il rinvio ipertestuale al link del sito istituzionale ove è possibile effettuare il download della modulistica eventualmente necessaria. Tanto, secondo il seguente schema:

N.	Settore	OGGETTO DEL PROCEDIMENTO	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	TERMINE FINALE (in giorni)	DECORRENZA DEL TERMINE	NOTE
Ufficio Affari demografici						
1	Anagrafe	Immigrazione da altro comune o dall'estero.	L. 24.12.1954, n. 1228 -D.p.r. 30 maggio 1989, n. 223	2 gg da richiesta cancellazione altro comune 5 gg dalla risposta	Dalla data di presentazione della domanda.	
2	Anagrafe	Emigrazione in altro comune o all'estero.	L. 24.12.1954, n. 1228 -D.p.r. 30 maggio 1989, n. 223	5 gg dal ricevimento	Dalla data di presentazione della domanda.	
3	Anagrafe	Trasferimenti di abitazione all'interno del comune.	L. 24.12.1954, n. 1228 -D.p.r. 30 maggio 1989, n. 223	Tempo reale + accertamenti	Dalla data di presentazione della domanda.	Il termine è di 30 giorni se si predispongono accertamenti.
4	Anagrafe	Iscrizioni e cancellazioni AIRE.	L. 24.12.1954, n. 1228 -D.p.r. 30 maggio 1989, n. 223 -L. 27.10.1988, n. 470 -D.p.r. 6.9.1989, n. 323	Tempo reale	Dalla data di presentazione della domanda.	Se necessita la conferma consolare (90 giorni) i termini diventano di 90 giorni.

5	Anagrafe	Rilascio notizie anagrafiche, elenchi nominativi nei casi previsti da norme.	L. 24.12.1954, n. 1228 -D.p.r. 30 maggio 1989, n. 223	3	Dalla data di presentazione della domanda.	
6	Anagrafe	Rilascio certificazione anagrafica.	L. 24.12.1954, n. 1228	Tempo reale.		
7	Anagrafe	Rilascio certificazione anagrafica storica.	L. 24.12.1954, n. 1228 -D.p.r. 30 maggio 1989, n. 223	5	Dalla data di presentazione della domanda.	
8	Anagrafe	Autenticazioni di sottoscrizioni, copie e dichiarazioni sostitutive.	T.U. n. 445/2000	Tempo reale		
9	Anagrafe	Rilascio carte di identità e cartellini di identità personale.	T.U.L.P.S. 18.6.1931, n. 773	Tempo reale		
10	Anagrafe	Passaggi di proprietà beni mobili registrati.		Tempo reale		
11	Anagrafe	Registrazione pratiche di pensione.		10	Dalla data di presentazione della domanda.	
12	Anagrafe	Iscrizioni, cancellazioni e variazioni anagrafiche a seguito di nascita, morte, matrimonio.	L. 24.12.1954, n. 1228	3	Dalla data della comunicazione.	
13	Stato civile	Formazione atti di nascita.	D.p.r. 3.11.2000, n. 396	1	Dalla data di ricevimento della denuncia di nascita.	
14	Stato civile	Formazione atti di morte.	D.p.r. 3.11.2000, n. 396	3	Dalla data di ricevimento della verifica di decesso.	
15	Stato civile	Trascrizione atti di stato civile in generale.	D.p.r. 3.11.2000, n. 396	20	Dalla data di presentazione della domanda.	
16	Stato civile	Pubblicazioni di matrimonio.	D.p.r. 3.11.2000, n. 396	3	Dalla data di presentazione della domanda.	
17	Stato civile	Celebrazione matrimoni civili.	D.p.r. 3.11.2000, n. 396	180	Dalla data di presentazione della domanda.	Il termine si riferisce alla validità delle pubblicazioni e decorre dalla data di assunzione delle stesse.

18	Stato civile	Trascrizione matrimoni concordatari o celebrati davanti a ministri dei culti ammessi.	D.p.r. 3.11.2000, n. 396	1	Dalla data di presentazione della domanda.	
19	Stato civile	Acquisto cittadinanza, istruttoria pratica, decreto di conferimento, prestazione del giuramento.	L. 5.2.1992, n. 91	180		Il termine comprende i termini dell'istruttoria ministeriale per l'emissione del decreto di conferimento
20	Stato civile	Accertamenti ed attestazioni in materia di cittadinanza.	L. 5.2.1992, n. 91	10		
21	Stato civile	Denuncia tardiva di nascita.	D.p.r. 3.11.2000, n. 396	3		Inoltro rapporto alla Procura della Repubblica presso il Tribunale affinché l'atto possa acquisire efficacia.
22	Stato civile	Omessa denuncia di nascita.	D.p.r. 3.11.2000, n. 396	3		Inoltro rapporto alla Procura della Repubblica presso il Tribunale per la promozione del giudizio di rettificazione.
23	Stato civile	Riconoscimenti e legittimazioni.	D.p.r. 3.11.2000, n. 396	3		
24	Stato civile	Adozioni: trascrizione del decreto del tribunale dei minori.	L. 4.5.1989, n. 184 e s.m.	5		
25	Stato civile	Trascrizione sentenze di rettifica atti.		20		
26	Stato civile	Trascrizione atti di stato civile formati all'estero.		20		
27	Stato civile	Rilascio permessi di seppellimento.	D.p.r. 10.9.1990, n. 285	Tempo reale.		
28	Stato civile	Rilascio autorizzazioni trasporto salme.	D.p.r. 10.9.1990, n. 285	Tempo reale.		
29	Stato civile	Annotazioni sugli atti di stato civile.	D.p.r. 3.11.2000, n. 396	5		
30	Stato civile	Rilascio certificazione di stato civile.	D.p.r. 3.11.2000, n. 396	Tempo reale.		

31	Elettorale	Rilascio certificazione di iscrizione nelle liste elettorali.	D.p.r. 20 marzo 1967, n. 223	1		
32	Elettorale	Autenticazione sottoscrizioni.	Normativa di riferimento per ogni consultazione.	Tempo reale.		

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'impegna 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.

Quindi in questa sezione saranno evidenziate le seguenti dimensioni come riportate nello schema che segue:

accedo ai servizi

DIMENSIONE QUALITA'	SOTTODIMENSIONE QUALITA'	INDICATORE QUALITA'	STANDARD OBIETTIVI DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI RESE
ACCESSIBILITA'	Ubicazione e accessibilità fisica	Tutti gli sportelli sono facilmente accessibili Indicatore: numero unità dedicate al pubblico nei giorni di apertura	Almeno 5 unità dipendenti costantemente al servizio dell'utenza nell'orario di apertura al pubblico prevista in complessive 8 ore settimanali all'unità centrale e n. 2 unità negli sportelli cittadini
	Accessibilità multicanale	Servizi erogabili anche online e via mail	Costante aggiornamento delle notizie e della modulistica reperibili sul sito web
	Informazioni per l'accesso	Presenza di segnaletica adeguata	Indicazioni e cartelli indirizzano adeguatamente l'utente
TRASPARENZA	Disponibilità e completezza materiali informativi	Disponibilità di materiale informativo e di modulistica in espositori negli spazi aperti al pubblico	Costante ed aggiornata
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo di risposta massimo	Fino a max 30 gg prorogabili eventualmente una sola volta nei casi più complessi

EFFICACIA	Affidabilità (capacità di prestare il servizio richiesto)	Numero reclami “tollerati” nell’anno solare	Al massimo 3 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
EFFICIENZA	Criteri di economicità e di risparmio	Numero servizi on line	Possibilità di presentazione di istanze online
ATTENZIONE ALL’UTENZA	Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti	Rilevazione note positive dei cittadini ovvero segnalazioni	Più di una 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 Servizi Demografici, Elettorali, Statistica e Censimenti nel Sito del Comune

Il sito Internet del Comune di Salerno è www.comune.salerno.it

Le sedi e l’organigramma del Settore:

<http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=748&stile=7&ti=58>

I Servizi di Anagrafe e Stato Civile:

<http://www.comune.salerno.it/client/menu.aspx?menu=35&stile=2&ti=49>

I Servizi Elettorali:

<http://www.comune.salerno.it/client/menu.aspx?menu=453&stile=2&ti=28>

La Statistica:

<http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=5328&stile=2&ti=24>

I Censimenti:

<http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=5330&stile=2&ti=23>

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 30/09/2013 (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

- 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.

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 - 662563 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 la sig.ra Carmela Marino, addetta al front office dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Salerno, sito in Via Roma Palazzo di Città – 84100 Salerno, telefono 0089 662563; e-mail carmela.marino@comune.salerno.it .

