



## Sommario

1. Introduzione .....	3
2. Obiettivi .....	4
3. Attività e destinatari .....	4
Le competenze specifiche dell'Ufficio Toponomastica sono: .....	4
Denominazione di Aree di Circolazione .....	4
Assegnazione e verifica di numerazione civica .....	4
Attestati in materia toponomastica .....	4
Le competenze specifiche dell'Ufficio Servizi on-line sono: .....	5
Attivazione Servizi on-line .....	5
Rilascio credenziali di accesso ai Servizi on-line .....	5
Richiesta informazioni .....	5
4. Diritti di segreteria .....	5
5. Recapiti, orari e modalità di accesso .....	6
6. Contatti .....	6
7. Adozione di standard della qualità del servizio .....	6
8. Valutazione e aggiornamento della Carta .....	6
9. Varie e reclami .....	7

## 1. Introduzione

Il Servizio Sistemi informativi è il cuore tecnologico del Comune di Salerno.

E' infatti la Struttura dell'Amministrazione dedicata all'Information & Communication Technology.

Il Servizio gestisce direttamente tutti i progetti di E-Government dell'ente, in linea con la crescente domanda di servizi informatici proveniente dall'organizzazione interna del Comune e cura la implementazione della cooperazione applicativa dell'Amministrazione con gli altri Enti Istituzionali e la comunicazione interattiva con i cittadini e il mondo delle Imprese.

Il servizio è organizzato per aree tematiche quali Sistemistica, Applicativa e Progettazione, più due uffici dedicati ai rapporti con cittadini e imprese.

L'ufficio di Toponomastica svolge le seguenti attività:

- Cura l'attribuzione, l'assegnazione e la registrazione della numerazione civica quale strumento indispensabile per l'esatta individuazione di un immobile e per l'impostazione della banca dati territoriale del comune.
- Provvede alla formazione ed all'aggiornamento delle piantine planimetriche finalizzate alla redazione dello stradario cittadino ed alla gestione grafica della cartografia.
- Cura l'istruttoria relativa alla intitolazione delle aree di circolazione cittadine (vie, piazze, traverse, vicoli);
- provvede ad assegnare il numero civico a ciascun immobile presente nel territorio comunale.
- conserva la cartografia aggiornata del territorio comunale
- conserva l'archivio dei toponimi e della numerazione civica,
- rilascia certificazioni in materia toponomastica

L'ufficio Servizi on-line svolge le seguenti attività:

- Provvede all'attivazione delle utenze dei cittadini che effettuano l'iscrizione ai servizi on-line
- Provvede al rilascio delle credenziali di accesso (utente, password e PIN):
  - o presso la sede dei Sistemi Informativi,
  - o attraverso l'invio a mezzo PEC per i cittadini che fanno esplicita richiesta
- Procedo al reset e rinvio della password di ufficio per i cittadini che ne fanno richiesta
- Fornisce assistenza/formazione ai cittadini che hanno problemi nell'accesso ai servizi on-line
- Processa ed evade le richieste di informazioni che pervengono dal sito indirizzandole, ove necessario, ai referenti degli uffici competenti all'interno dell'ente
- Verifica le richieste dei cittadini che hanno effettuato pagamenti on-line

## 2. Obiettivi

- a) perseguire l'efficienza dei servizi resi focalizzando le proprie attività sulla soddisfazione del 'cliente';
- b) mirare alla razionalizzazione della spesa complessiva diretta e indiretta, entro i limiti delle risorse assegnate;
- c) cercare sempre di attuare il migliore utilizzo delle risorse umane, assicurandone la formazione e lo sviluppo professionale;
- d) tendere alla riduzione dei tempi di definizione delle procedure senza diminuzione dell'efficienza e della qualità del risultato.

## 3. Attività e destinatari

Le competenze specifiche dell'Ufficio Toponomastica sono:

### Denominazione di Aree di Circolazione

L'ufficio provvede ad istruire le pratiche relative all'intitolazione delle aree di circolazione e a sottoporle alla Commissione Toponomastica che propone le nuove denominazioni. Le proposte devono essere approvate dalla Giunta Municipale e, quindi, trasmesse alla Prefettura di Salerno per la definitiva convalida.

Ogni persona fisica o giuridica, con residenza o sede in Salerno, può presentare al Sindaco la richiesta di nuova denominazione.

### Assegnazione e verifica di numerazione civica

L'ufficio provvede ad assegnare il numero civico ad ogni immobile presente sul territorio comunale.

L'assegnazione del numero civico può essere richiesta dal proprietario o locatario dell'immobile e, in caso di nuove costruzioni, dal costruttore e/o direttore dei lavori. E' necessario compilare un apposito modello completo di dati e planimetrie catastali ed eventuale pianta con l'individuazione degli accessi da numerare.

### Attestati in materia toponomastica

L'ufficio redige attestati relativi alla toponomastica cittadina ed alla variazione di denominazione stradale e di numerazione civica.

E' necessario compilare un apposito modello completo di dati e planimetrie catastali ed eventuale pianta con l'individuazione dell'area di circolazione interessata.

Le competenze specifiche dell'Ufficio Servizi on-line sono:

## Attivazione Servizi on-line

L'attivazione dell'utenza del cittadino avviene automaticamente non appena lo stesso ha ultimato la registrazione dei suoi dati anagrafici nella pagina di iscrizione presente nella sezione dei Servizi on-line.

Il sistema confronta i dati inseriti con quelli presenti nella banca dati comunale e, se coincidenti, conclude l'iter positivamente. L'utente riceve in tempo reale una e-mail all'indirizzo indicato dal cittadino nel modulo di iscrizione in cui sono dettagliate le modalità con cui effettuare il ritiro delle credenziali di accesso.

Nel caso in cui, invece, i dati anagrafici inseriti siano difformi, il sistema blocca l'attivazione ed invita il cittadino a contattare via mail l'assistenza servizi on-line.

## Rilascio credenziali di accesso ai Servizi on-line

Il cittadino deve recarsi presso la sede dei Sistemi informativi munito di documento di identità per il ritiro dell'utenza, password e PIN. Il personale addetto consegna al cittadino, previa identificazione dello stesso, le credenziali e gli fornisce le istruzioni per l'accesso e le informazioni di base per la fruizione dei servizi attivi sul portale.

Ove richiesto è possibile inviare via PEC le credenziali di accesso; il rilascio elettronico può avvenire se il cittadino è dotato di PEC e firma digitale. In assenza di firma digitale il cittadino potrà registrarsi lasciando indirizzo PEC e inviando, stesso mezzo, copia elettronica del proprio documento in corso di validità e attestato di possesso della PEC rilasciato dal fornitore del servizio di Posta Elettronica Certificata.

## Richiesta informazioni

I cittadini, registrati e non registrati sul portale, attraverso link dedicati presenti sul sito, possono inviare richieste di informazioni afferenti le diverse aree tematiche corrispondenti ai Settori.

L'Ufficio Servizi-on-line analizza le richieste dei cittadini e provvede all'invio di e-mail di risposta ove le informazioni richieste siano relative ai Servizi on-line. Nel caso di richieste di competenza di altri Settori, l'ufficio provvede all'inoltro ai referenti degli uffici competenti.

## **4. Diritti di segreteria**

Ufficio Toponomastica

I servizi di Assegnazione e di Verifica dell'indirizzo di un immobile sono gratuiti.

La eventuale fornitura della targhetta di numero civico esterno può essere ottenuta previo pagamento di 17,50 euro.

L'attestato in materia toponomastica è soggetto ad un pagamento per diritti di istruttoria di 55,20 euro.

Il pagamento dei diritti previsti per i singoli servizi erogati può, alternativamente, essere effettuato con bollettino postale sul c.c.p. 12254843 intestato a Tesoreria Comunale - Banco di Napoli – oppure tramite bonifico bancario alla Tesoreria comunale presso Filiale Banco di Napoli – corso Vittorio Emanuele,172 – Salerno – IBAN: IT32 I (lettera) 010 1015 2001 0000 0046 039.

Ufficio Servizi on line

Non sono previsti diritti di segreteria.

## 5. Recapiti, orari e modalità di accesso

Gli Uffici del Servizio Sistemi Informativi sono ubicati in Salerno, presso Palazzo Pedace, in Via Portacatena 52.

Gli orari di apertura al pubblico sono:

per l'Ufficio Toponomastica:

Martedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e 16.30 alle ore 17.30;

Giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e 16.30 alle ore 17.30;

per l'Ufficio Servizi on-line:

Martedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00;

Giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00;

## 6. Contatti

Ufficio Toponomastica:

Telefono 089 662874 - Fax 089 661317 - E-mail [assistentatoponomastica@comune.salerno.it](mailto:assistentatoponomastica@comune.salerno.it)

Ufficio Servizi on-line:

Telefono 089 662100 - Fax 089 661317 - E-mail [assistenza\\_simel@comune.salerno.it](mailto:assistenza_simel@comune.salerno.it)

Ulteriori indicazioni e download per la modulistica sul sito istituzionale

<http://www.comune.salerno.it> nella Sezione Sistemi Informativi

## 7. Adozione di standard della qualità del servizio

Per garantire una ottimale erogazione dei servizi sono stati individuati gli indicatori di qualità che questo Servizio s'impegna a raggiungere e migliorare.

## 8. Valutazione e aggiornamento della Carta

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

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;

- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- gli eventuali reclami presentati dagli utenti, ed accettati.

## 9. Varie e reclami

Per formulare suggerimenti - segnalazioni e reclami riferiti ai servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno, gli utenti possono rivolgersi anche all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), utilizzando i modelli predisposti allo scopo.

Questa Carta di qualità dei servizi è aggiornata al 15 settembre 2013.

