



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

L'Archivio Generale si divide in due servizi principali:

Protocollo, Spedizione e Casa Comunale sito in Via Roma Palazzo di Città

Archivio Storico sito in Via De Renzi ex Convento San Lorenzo, dove è ubicato anche il **Centro Studi per le Politiche del Lavoro**

2. Obiettivi

Il Protocollo, la Spedizione e la Casa Comunale hanno l'obiettivo primario di garantire una corretta ricezione, protocollazione della documentazione amministrativa trasmessa all'amministrazione comunale dal cittadino utente partecipando, così, alla trasparenza dell'attività amministrativa.

L'Archivio Storico Comunale ha il compito di raccogliere, conservare, ordinare, promuovere e valorizzare il patrimonio documentario e la documentazione dei propri archivi; garantire la pubblica fruizione e l'accesso, incentivare la ricerca storica, la salvaguardia e l'acquisizione di documenti ed archivi di particolare interesse, attivare corrette procedure di selezione e scarto.

Il Centro Studi per le Politiche del Lavoro ha il compito di custodire e rendere fruibile un ampio patrimonio librario donato al comune da illustri cittadini.

3. Attività e destinatari

Protocollo: tutti i cittadini, le ditte o i delegati dagli Enti possono presentare le proprie istanze o ai settori/uffici competenti o presso al Protocollo dell'Archivio Generale.

Casa Comunale: per il ritiro degli atti preso la Casa Comunale gli interessati, o un delegato per iscritto, possono ritirare gli atti con l'esibizione dell'avviso di deposito e con un documento d'identità.

Archivio Storico: tutti i cittadini/studiosi possono recarsi all'Archivio Storico per le proprie ricerche riguardanti la documentazione del Comune.

Centro Studi per le Politiche del Lavoro: tutti i cittadini/studiosi possono consultare il patrimonio librario custodito.

4. Recapiti, orari e modalità di accesso

Il Protocollo e la Casa Comunale, sito in via Roma, riceve il pubblico tutti i giorni (tranne il sabato) dalle ore 8.30 alle 12,00 e il martedì e giovedì dalle 16,30 alle 17,30.

L'Archivio Storico, sito in via De Renzi ex Convento San Lorenzo, riceve il pubblico il martedì e giovedì dalle ore 8.30 alle 12,00 e dalle 16,30 alle 17,30, gli altri giorni su appuntamento.

Responsabile: Napoli Lucia 089 – 662127 fax 089- 662111
archivio@comune.salerno.it - protocollo@pec.comune.salerno.it

Archivio Storico – Sede: Via De Renzi – Ex Convento San Lorenzo

Manzo Maria 089 – 667540 089-661312 m.manzo@comune.salerno.it

Nunziante Cesaro Stella 089 – 667534 s.nunziantecesaro@comune.salerno.it

Iemma Carmine 089 – 667536 c.iemma@comune.salerno.it

Sonderegger Paola 089- 667537 p.sonderegger@comune.salerno.it

Archivio Generale Sede: Via Roma – Palazzo di Città

Segreteria: De Luca Vincenzo 089 – 662130

Protocollo

protocollo@pec.comune.salerno.it

Santoro Luisa 089 – 662130 luisa.santoro@comune.salerno.it

Loffredo Vincenzo 089 – 662125 v.loffredo@comune.salerno.it

Ufficio Spedizioni

Perfetto Alfonso 089 – 662120 a.perfetto@comune.salerno.it

Pisacane Gerardo 089 – 662123 r.barbarulo@comune.salerno.it

Cioffi Mirella 089 – 662123 m.cioffi@comune.salerno.it

Casa Comunale

Minniti Rita 089 – 662126 r.minniti@comune.salerno.it

Tenore Giuseppe 089 – 662126 g.tenore@comune.salerno.it

Centro Studi per le Politiche del Lavoro Sede: Via De Renzi – Ex convento San Lorenzo

D'Angelo Antonio 089 – 667511 ant.dangelo@comune.salerno.it

6. Costo del servizio

La protocollazione degli atti presentati dai cittadini, la consegna degli atti depositati e la consultazione della documentazione e della biblioteca Archivio Storico sono gratuite, mentre sono a pagamento le riproduzioni, così come previsto dalla giunta Municipale.

C. I servizi offerti

ARCHIVIO GENERALE

PROTOCOLLO/SPEDIZIONE

1. Obiettivo primario del servizio

L'Ufficio Protocollo/spedizione, inserito nell'Archivio Generale ed incardinato all'interno della struttura denominata Settore Affari Generali, si pone l'obiettivo primario di garantire la registrazione della documentazione amministrativa trasmessa all'amministrazione comunale dal cittadino utente e la gestione dei flussi documentali all'interno dell'Ente, garantendo, così, la trasparenza dell'attività amministrativa.

2. Attività del servizio

L'Ufficio Protocollo/spedizione svolge la seguente attività:

- registrazione dei documenti amministrativi in entrata attraverso l'attribuzione di un numero progressivo di protocollo generale che permette l'identificazione degli stessi e la certificazione attestante la ricezione del documento anche ai fini procedurali e probatori ai sensi della L. 241/1990;
- smistamento, in apposite caselle, della documentazione pervenuta agli uffici competenti;
- Il protocollo per tutta la documentazione (tranne quella che la legge prevede non sia soggetta a protocollazione) viene gestito con un sistema informatizzato ai sensi della vigente normativa e le fatture sono protocollate direttamente all'interno della gestione finanziaria.

Ricezione:

La posta in arrivo perviene all'ufficio attraverso:

- la consegna diretta a mano da parte del cittadino durante il normale orario di apertura al pubblico (ogni settore è abilitato a ricevere i cittadini e a protocollare sul sistema del protocollo generale);
- la consegna da parte delle Poste o altre agenzie autorizzate;
- fax, posta elettronica, posta elettronica certificata.

Apertura corrispondenza.

Si provvede giornalmente all'apertura della posta ricevuta, con le dovute

eccezioni (gare, riservate, ecc)

Protocollo corrispondenza

La protocollazione si esegue mediante classificazione del documento, al sua registrazione con l'attribuzione di un numero progressivo, in caso di consegna a mano al cittadino potrà essere apposto un timbro con il numero su una copia o una ricevuta generata automaticamente dal sistema. Tutti gli interessati possono ottenere in tempo reale informazioni relative agli estremi di registrazione degli atti da essi inviati al Comune per i protocolli dal 2006. Per i protocolli precedenti va fatta richiesta accesso atti e la ricerca verrà effettuata presso le banche dati non in linea (dal 1990 al 2006) o sul cartaceo eventualmente conservato presso l'Archivio di deposito entro 30 giorni.

Smistamento corrispondenza

I documenti protocollati vengono suddivisi fra i settori competenti e inserite nelle rispettive caselle presenti presso l'ufficio protocollo

Spedizione

La corrispondenza protocollata per la partenza, prevalentemente in forma decentrata, viene quotidianamente spedita, dando precedenza alle gare e alle raccomandate.

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:

Attività/Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati dal Settore/Servizio	Termine massimo di conclusione del procedimento
1.Ufficio Protocollo	Protocollo per cittadini allo sportello	Rilascio numero protocollo immediato
	Posta pervenuta PEC, Mail e raccomandate	Rilascio numero protocollo entro 2 giorni

		lavorativi
	Posta ordinaria	Rilascio numero protocollo entro 4 gg. lavorativi
2. Spedizione	Posta Raccomadate	Spedizione il giorno dopo dalla consegna dell'ufficio protocollatore
	Posta ordinaria	Spedizione dopo 4 giorni dalla consegna dell'ufficio protocollatore

ARCHIVIO GENERALE

CASA COMUNALE

1. Obiettivo primario del servizio

Nella Casa Comunale, inserita nell'Archivio Generale ed incardinato all'interno della struttura denominata Settore Affari Generali vengono depositati gli atti giudiziari da parte dell'UNEP o cartelle esattoriali da parte dell'Agenzia dell'Entrate, dell'Equitalia e delle Poste.

2. Attività del servizio

La Casa Comunale svolge la seguente attività:

- accettazione e ordinamento degli atti depositati per tipo di atto e data, con inserimento in data base per quelli degli Ufficiali Giudiziari;
- consegna ai cittadini allo sportello, previa consegna dell'avviso di deposito ed identificazione del cittadino;

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:

Attività/Servizio	Tipologia e caratteristiche dei	Termine massimo di conclusione del
-------------------	---------------------------------	------------------------------------

	prodotti/servizi erogati dal Settore/Servizio_____	procedimento
1.Casa Comunale presso Archivio Generale	Consegna ai cittadini degli atti depositati dall'UNEP	Consegna immediata in caso di corretta esibizione dell'avviso di deposito
2.Casa Comunale presso Archivio Generale	Consegna ai cittadini degli atti depositati dall'AGENZIA DELLE ENTRATE	Consegna immediata in caso di corretta esibizione dell'avviso di deposito
3.Casa Comunale presso Archivio Generale	Consegna ai cittadini degli atti depositati dall'EQUITALIA	Consegna immediata in caso di corretta esibizione dell'avviso di deposito
4.Casa Comunale presso Archivio Generale	Consegna ai cittadini degli atti depositati dalle POSTE per conto dell'EQUITALIA	Consegna immediata in caso di corretta esibizione dell'avviso di deposito
5.Casa Comunale presso Archivio Generale	Consegna ai cittadini degli atti depositati dai Messi di Conciliazione	Consegna immediata in caso di corretta esibizione dell'avviso di deposito

ARCHIVIO GENERALE

Archivio corrente

1. Obiettivo primario del servizio

L'Archivio Corrente, inserito nell'Archivio Generale ed incardinato all'interno della struttura denominata Settore Affari Generali, conserva le delibere di Giunta e di Consiglio Comunale e le determine dirigenziali garantendo la consultazione e la riproduzione.

2. Attività del servizio

L'Archivio Corrente svolge la seguente attività:

- Tenuta delle delibere di Giunta e Consiglio Comunale e delle Determine Dirigenziali;

□ Garantisce la consultazione e l'eventuale riproduzione, in base ai costi previsti dall Giunta Municipale, della documentazione richiesta;

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:

Attività/Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati dal Settore/Servizio	Termine massimo di conclusione del procedimento
1.Archivio Corrente	Consultazione atti Giunta, consiglio e determine dirigenziali	Consegna immediata in caso di indicazione dell'atto
	Riproduzione atti Giunta, consiglio e determine dirigenziali	Consegna entro massimo 3 gg lavorativi e previo pagamento tariffa prevista dalla Giunta

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:

DIMENSIONE QUALITA'	SOTTODIMENSIONE QUALITA'	INDICATORE QUALITA'	STANDARD OBIETTIVI DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI RESE
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica: Palazzo di Città via Roma	N.° 2 sportelli	
	Accessibilità fisica: apertura al pubblico	ore di ore 8.30-12.00 tutti i giorni Ore 16.30-17.30 martedì e giovedì	N° 19,30 ore settimanali di sportello
TRASPARENZA	Disponibilità e completezza materiali informativi	Sito Internet- Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito delle informazioni relative ai servizi erogati	Sito Internet riferito struttura aggiornato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo di risposta massimo a segnalazioni e reclami	Entro 5 giorni dal ricevimento, prorogabili a 30 per questioni di particolare complessità
EFFICACIA	Affidabilità	Numero reclami "tollerati" nell'anno solare	Al massimo 3 per ogni cento contatti
		Rispetto tempi di	Massimo

		attesa allo sportello(15 minuti)	sforamento: 5 minuti
	Conformità	Verifica dell'attività svolta-Numero di indagini di soddisfazione dell'utenza	Un indagine annuale
ATTENZIONE ALL'UTENZA	Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti	Rilevazione segnalazioni/ contestazioni	Meno di 7

ARCHIVIO GENERALE

Archivio storico

1. Obiettivo primario del servizio

L'Archivio Storico, inserito nell'Archivio Generale ed incardinato all'interno della struttura denominata Settore Affari Generali, provvede alla conservazione, alla tutela e alla valorizzazione del patrimonio documentario del Comune.

2. Attività del servizio

L'Archivio Storico svolge la seguente attività:

- Riordino della documentazione confluita negli anni nell'Archivio Storico con inserimento in data base;
- Accoglienza e assistenza scientifica degli utenti con consegna della documentazione richiesta, la fruizione è libera ad esclusione dei fondi pubblici o privati per cui c'è una precisa indicazione non consultabilità;
- Riproduzione della documentazione in base ai costi previsti dall'Giunta Municipale;
- Inserimento in SBN del patrimonio librario;
- Garantisce la fruibilità della biblioteca;
- Riproduzione parziale come previsto dalla legge di pagine dei libri in base ai costi previsti dall'Giunta Municipale;

□ Organizzazione mostre e attività di valorizzazione del patrimonio documentario;

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:

Attività/Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati dal Settore/Servizio	Termine massimo di conclusione del procedimento
1.Archivio storico	Consultazione documentazione/libri	Consegna immediata in caso di indicazione precisa del fascicolo
	Riproduzione documentazione/libri	Consegna entro massimo 3 gg lavorativi e previo pagamento tariffa prevista dalla Giunta

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:

DIMENSIONE QUALITA'	SOTTODIMENSIONE QUALITA'	INDICATORE QUALITA'	STANDARD OBIETTIVI DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI RESE
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica: Via De Renzi	N.° 2 addetti	
	Accessibilità fisica: apertura al pubblico	ore di ore 8.30-12.00 Ore 16.30-17.30 martedì e giovedì	n° 9 ore settimanali al pubblico senza appuntamento
	Accessibilità multicanale	Richiesta di ricerche via mail e/o telefoniche	La risposta dipende dalla complessità della richiesta e dalla completezza delle informazioni date
TRASPARENZA	Disponibilità e completezza materiali informativi	Sito Internet- Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito delle informazioni relative ai servizi erogati	Sito Internet riferito struttura
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo di risposta massimo a segnalazioni e reclami	Entro 5 giorni dal ricevimento, prorogabili a 30 per questioni di particolare complessità
EFFICACIA	Affidabilità	Numero reclami	Al massimo 3 per

		“tollerati” nell’anno solare	ogni cento contatti
	Conformità	Verifica dell’attività svolta-Numero di indagini di soddisfazione dell’utenza	Un indagine annuale
ATTENZIONE ALL’UTENZA	Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti	Rilevazione segnalazioni/rimostranze	Meno di 7

ARCHIVIO GENERALE

Centro Studi per le Politiche del Lavoro

1. Obiettivo primario del servizio

Il Centro Studi per le Politiche del Lavoro, inserito nell’Archivio Generale ed incardinato all’interno della struttura denominata Settore Affari Generali, provvede alla conservazione, e alla valorizzazione di un ampio patrimonio librario inerente le tematiche del lavoro e del mezzogiorno, donato al Comune da parte di cittadini salernitani.

2. Attività del servizio

Il Centro Studi per le Politiche del Lavoro svolge la seguente attività:

- Inserimento in SBN del patrimonio librario;
- Garantisce la fruibilità della biblioteca;
- Riproduzione parziale come previsto dalla legge di pagine dei libri in base ai costi previsti dall’Giunta Municipale;
- Organizzazione mostre e attività di valorizzazione del patrimonio librario;

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:

Attività/Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati dal Settore/Servizio	Termine massimo di conclusione del procedimento
1.Archivio storico	Consultazione libri	Consegna immediata
	Riproduzione libri	Consegna entro massimo 3 gg lavorativi e previo pagamento tariffa prevista dalla Giunta

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:

DIMENSIONE QUALITA’	SOTTODIMENSIONE QUALITA’	INDICATORE QUALITA’	STANDARD OBIETTIVI DI
----------------------------	---------------------------------	----------------------------	------------------------------

			QUALITA' DELLE PRESTAZIONI RESE
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica: Via De Renzi	N.° 1 addetti	
	Accessibilità fisica: apertura al pubblico	ore di ore 8.30-12.00 Ore 16.30-17.30 martedì e giovedì	n° 9 ore settimanali al pubblico senza appuntamento
	Accessibilità multicanale	Richiesta di ricerche via mail e/o telefoniche	La risposta dipende dalla complessità della richiesta e dalla completezza delle informazioni date
TRASPARENZA	Disponibilità e completezza materiali informativi)	Sito Internet- Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito delle informazioni relative ai servizi erogati	Sito Internet riferito struttura.
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo di risposta massimo a segnalazioni e reclami	Entro 5 giorni dal ricevimento, prorogabili a 30 per questioni di particolare complessità
EFFICACIA	Affidabilità	Numero reclami "tollerati" nell'anno solare	Al massimo 3 per ogni cento contatti
	Conformità	Verifica dell'attività svolta-Numero di indagini di soddisfazione dell'utenza	Un indagine annuale
ATTENZIONE	Disponibilità e capacità	Rilevazione	Meno di 7

ALL'UTENZA	di ascolto dei bisogni degli utenti	segnalazioni/rimostranze	
-------------------	-------------------------------------	--------------------------	--

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. L'Archivio Generale è incardinato all'interno della struttura denominata Settore Affari Generali

Il sito Internet del Comune di Salerno è www.comune.salerno.it, per conoscere accedere alle informazione dei numeri telefonici e delle mail dei dipendenti si può andare al seguente link:

www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=4142&stile=7&ti=45

Per le informazioni sull'attività dell'Archivio Storico:

www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=4775&stile=2&ti=50

o andare su: SERVIZI – Aree Tematiche - Archivio

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 30/09/2013.

Allegato1

MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI

AL COMUNE DI SALERNO

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via Roma-Palazzo di Città

SALERNO

OGGETTO: Segnalazioni/Suggerimenti

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

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

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

Come vuole essere contattato:

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

via telefono al numero.....

per posta ordinaria all'indirizzo:

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

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

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

Grazie per la collaborazione.

Allegato 2

Modulo presentazione reclami

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

- a mano, o spedito per posta al Comune di Salerno - Ufficio Relazioni con il Pubblico, Via Roma, Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno o tramite posta elettronica all'indirizzo: carmela.marino@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 089/662563 .

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 carmela.marino@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 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 e-mail 
carmela.marino@comune.salerno.it

