

Settore Affari Generali

Ufficio notifiche

Carta di Qualità dei 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.

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

UFFICIO NOTIFICHE
ALBO PRETORIO

1) Obiettivo primario del servizio

L'Ufficio Notifiche/Albo Pretorio, inserito nel Settore Affari Generali, si pone l'obiettivo primario di notificare atti, emessi dall'amministrazione comunale e da altri enti esterni, a cittadini utenti residenti sul territorio comunale.

2) Attività del servizio

L'ufficio Notifiche svolge la seguente attività:

- prelievo quotidiano dall'Archivio generale di tutta la corrispondenza in arrivo per l'Ufficio: i singoli documenti vengono presi in carico con un sistema informatizzato che riporta il numero di protocollo, il mittente, il destinatario, l'oggetto e ciascun atto viene assegnato, per il disbrigo, ad un messo comunale.

- L'atto notificato viene restituito all'Ufficio Notifiche che provvede a registrare gli estremi della relata di notifica. Gli atti interni vengono inseriti nelle rispettive caselle degli Uffici, presenti presso l'Archivio, gli atti esterni vengono restituiti ai mittenti, con lettere di accompagnamento protocollate.

-L'Ufficio Notifiche cura il deposito e la consegna quotidiana ai cittadini di atti notificati da Salerno Energia, ai sensi degli artt. 140 e 143 del cpc, relativi ai verbali di violazione al Codice della Strada e gli atti della Tarsu, previa un'attività di controllo, classificazione e conservazione di tali atti.

-Riscossione dei diritti di notifica, da richiedere agli Enti esterni che hanno inoltrato atti per la notifica.

UFFICIO NOTIFICHE
Albo pretorio on line

1) Obiettivo primario del servizio

L'Ufficio Albo pretorio on line si pone l'obiettivo di pubblicare tutti gli atti emanati dal Comune ed Enti Pubblici esterni.

2) **Attività del servizio**

L'ufficio Albo riceve tutte le richieste che arrivano dal protocollo, dalla posta certificata e spesso anche da mail e con un programma informatico vengono pubblicate sul sito del Comune in modo da poter essere visualizzate dai cittadini.

A conclusione dei giorni di pubblicazione viene stampata la relata, che contiene l'indicazione di chi ha richiesto la pubblicazione, l'oggetto, la data.

La relata completa di tutti i dati viene restituita on line ai mittenti.

Ha subito, a partire dal 1 Gennaio 2010, in seguito alle direttive impartite dalla Legge n. 69/2009 ex art. 32, un sostanziale cambiamento, per rispondere alle nuove esigenze di efficienza e trasparenza, in quanto la pubblicazione degli atti on line sostituisce ad ogni effetto giuridico la tradizionale pubblicazione "cartacea", che non ha più alcun valore legale;

In particolare, l'ufficio cura l'affissione all'Albo Pretorio dei seguenti atti: espropri, avvisi ai creditori, capitolati di appalto, interventi relativi ai vincoli idrogeologici, gare, bandi ANAS, forniture, convocazioni del Consiglio Comunale, atti di accertamento, opposizioni, ingiunzioni, cambi di nome, pubblicazioni Equitalia (ai sensi dell'art. 60 DPR 600/73), atti Ambito Sele, bandi di concorso, ordinanze Autorità portuale, etc.

Tale innovazione informatica ha comportato un significativo incremento dell'efficienza, economicità e trasparenza delle pubblicazioni, consentendo tra l'altro un notevole risparmio di tempo per *l'utenza* che non deve necessariamente recarsi fisicamente presso gli Uffici per la consegna degli atti da pubblicare e per ritirare le relative relate, inoltre *l'ufficio* non deve più manualmente predisporre gli adempimenti relativi alle pubblicazioni, così si è prodotto anche un notevole risparmio di spese relative alla cancelleria, alle spedizioni postali, etc..

OBIETTIVI GENERALI E SPECIFICI

Per l'anno 2013 si è predisposto un piano di razionalizzazione delle risorse, strutturato nei seguenti interventi:

- aumento delle postazioni di lavoro, per una riduzione dei tempi di attesa per l'utenza;
- processo di dematerializzazione previsto per la P.A. attraverso:
 - potenziamento dei servizi on -line;
 - utilizzo di nuove procedure;
 - scansione della documentazione in arrivo e in partenza;
 - utilizzo della firma digitale;

Da un'approfondita analisi è emerso che è possibile prevedere il miglioramento della qualità dei servizi resi ai cittadini e rendere un notevole risparmio economico all'amministrazione, attraverso:

- **la riduzione dei tempi di notifica**, riformulando il carico di lavoro;
- **il raggiungimento di un'economia di spesa**, abbattendo il ricorso alla notifica attraverso raccomandate, effettuate in applicazione dell'art. 140 del c.p.c., prevedendo il passaggio dei messi in zona, in orari diversi da quelli di apertura dei negozi/uffici/attività commerciali.
- **la segnalazione alla Direzione Servizi Demografici** dei cittadini, destinatari di notifica e individuati come irreperibili (residenze difformi), per i dovuti aggiornamenti anagrafici a seguito di accertamento da parte della Polizia Municipale.

UFFICIO NOTIFICHE

Casa Comunale

1) **Obiettivo primario del servizio**

Nella casa comunale incardinata nell'Ufficio Notifiche vengono depositati i verbali di infrazione al codice della strada e gli atti relativi alla Tarsu, notificati da Salerno Energia e tutti gli atti notificati dall'Ufficio ai sensi degli artt. 140 e 143 del c.p.c..

2) **Attività del servizio**

La casa comunale svolge la seguente attività:

-accettazione e ordinamento degli atti depositati per tipo di atto e data;

-consegna ai cittadini, previa identificazione e consegna dell'avviso di deposito

Recapiti, orari e modalità di accesso:

L'ufficio Notifiche è ubicato al 1° piano di Palazzo di città, via Roma. ..

Il telefono della dott.ssa Cresco, responsabile dell'Ufficio, è 089/662364.

Per informazioni il riferimento è la sig.ra Volpe Rita, - 089/662339

Per l'albo Pretorio on line, il riferimento è il dott. Verde Generoso – 089/662361

Gli orari di accesso, in particolare per il ritiro di atti da parte del pubblico,

sono da Lun a Ven : 8.30 – 12.30

Mart-Giov. 16.30 – 17.30

C. I servizi Offerti

Attività/Servizio	Tipologia e caratteristiche dei servizi erogati dal Servizio	Termine massimo di conclusione del procedimento
Ufficio Notifiche	Gestione informatizzata degli atti in entrata	1 giorno
	Verifica puntuale della notifica	1 giorno
	Gestione informatizzata degli atti in uscita	A conclusione del procedimento
	Gestione informatizzata del protocollo	A conclusione del procedimento
	Controllo atti notificati ai sensi dell'art. 143 c.p.c.	7 giorni
	Consegna atti in deposito emessi da Sinergia notificati ai sensi degli art. 140 – 143 c.p.c.	Al momento della richiesta
Ufficio Albo Pretorio	Gestione informatizzata dell'Albo on line, con relativi adempimenti nel rispetto delle scadenze di pubblicazione	Tutti gli atti sono pubblicati sul sito web istituzionale per la durata stabilita.(da 15 a 30 giorni). Vedi DPR 54/2012; DPR 267/2000;Art.155 del cpc; artt. 17 e 19 L 287/1951
	Spedizione relate di pubblicazione on line	A conclusione del procedimento
Casa comunale presso Ufficio Notifiche	Consegna ai cittadini degli atti depositati per notifica dei messi, ai sensi degli artt. 140 e 143 del c.p.c.	Consegna immediata in caso di corretta esibizione dell'avviso di deposito
Casa comunale presso Ufficio Notifiche	Consegna ai cittadini degli atti notificati da Sinergia per conto del Comando di Polizia Municipale del Comune di Salerno, ai sensi degli artt. 140 e 143 del c.p.c.	Consegna immediata in caso di corretta esibizione dell'avviso di deposito

Casa comunale presso Ufficio Notifiche	Consegna ai cittadini degli atti notificati da Sinergia per conto del Settore tributi del Comune di Salerno, ai sensi degli artt. 140 e 143 del c.p.c.	Consegna immediata in caso di corretta esibizione dell'avviso di deposito
---	--	---

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 si impegna a garantire agli utenti. Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini e sono soggetti a monitoraggio. E' 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 di 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.

Dimensione qualità	Sottodimensione qualità	Indicatore qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	
Accessibilità'	Palazzo di Citta' 1° piano	Ricevimento pubblico tutti i giorni	Ore di apertura al pubblico 22	
	Telefono e Internet	Numero di servizi erogabili telefonicamente e on line.	n.40 servizi quotidiani	

	Informazioni per l'accesso	Per l'albo sul sito web del Comune, per le notifiche è presente adeguata segnaletica.	Indicazioni e cartelli	
Trasparenza	Disponibilità e completezza materiali informativi	Materiale informativo occorrente per il ritiro degli atti.	Materiale aggiornato	
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	immediato	Entro 5 giorni, prorogabili a 15 per questioni di particolare complessità.	
Efficacia	Affidabilità	Numero reclami tollerati nell'anno solare.	3 reclami per atti notificati da Salerno Energia.	
		Rispetto tempi di attesa al ricevimento pubblico	Massimo sfioramento: 5 minuti	
Efficienza	Conformità	Verifica dell'attività svolta- Numero di indagini di soddisfazione dell'utenza	Indagine annuale.	
Attenzione all'utenza	Criteri di economicità e risparmio	Numero atti evasi on-line	600 pubblicazioni	
	Disponibilità e capacità di ascolto ai bisogni degli utenti	Rilevazione note 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 agli 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

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

E. Altre informazioni utili

Per accedere alle informazioni sui numeri di telefono e delle mail dei dipendenti si può andare al seguente link:

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

Suggerimenti, segnalazioni, 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 sottoporre all'Amministrazione fatti, eventi, disservizi che ritiene rientrino nell'interesse della stessa, e sui quali ritiene che questa debba porre la propria attenzione intervenendo con una azione di rimedio.

Reclami: Il reclamo può essere presentato ai responsabili degli uffici competenti i quali svolgeranno gli accertamenti e le valutazioni del caso.

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 ISTRUTTORIA PROVVEDIMENTI è sul Sito del Comune

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

per poter accedere al servizio consultare la pagina web seguendo il percorso *link* Settori - Affari Generali

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 30/9/2013 sulla base dello schema-tipo elaborato dal Settore Personale.

Allegato1

MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI

AL COMUNE DI SALERNO
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Via Roma-Palazzo di Città
SALERNO

OGGETTO: Segnalazioni/Suggerimenti

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

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

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

Come vuole essere contattato:

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

via telefono al numero.....

per posta ordinaria all'indirizzo:

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

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

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

Grazie per la collaborazione.

Allegato 2

Modulo presentazione reclami

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

- a mano, o spedito per posta al Comune di Salerno - Ufficio Relazioni con il Pubblico, Via Roma, Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno o 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 (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
S A L E R N O

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 il la sig. Carmela Marino addetta al front office dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Salerno, reperibile all'indirizzo di Via Roma Palazzo di Città – 84100 Salerno, telefono 0089 662563 fax 089 e-mail c.marino@comune.salerno.it

