

The coat of arms of the Comune di Salerno is centered on the page. It features a shield with a blue upper section containing a figure holding a book and a quill, and a lower section with horizontal stripes of yellow, red, and yellow. Above the shield is a golden crown. The shield is surrounded by a green laurel wreath tied with a red ribbon at the bottom. The text 'COMUNE DI SALERNO' is arched above the shield, and 'HIPPOCRATICA CIVITAS' is written below it.

SETTORE IMPIANTI E MANUTENZIONI
SERVIZIO MANUTENZIONE PATRIMONIO EDILIZIO

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

1. Presentazione generale

Il Servizio Manutenzione Patrimonio Edilizio fa parte del Settore Impianti e Manutenzioni.

Il dirigente del servizio è l'ing. Greco Giuseppe.

Recapito telefonico ed indirizzo di posta elettronica:

tel.: 089/662913; fax: 089/661299;

g.greco@comune.salerno.it - g.greco@pec.comune.salerno.it

Il Servizio è costituito dai seguenti Uffici, di cui si indicano le relative principali espletate attività.

- UFFICIO MANUTENZIONE ALLOGGI COMUNALI

L'ufficio interviene sul patrimonio alloggiativo comunale soltanto per quanto attiene all'esecuzione delle competenti attività manutentive inerenti alle opere edili ed agli impianti idrico-sanitari, con esclusione delle tipologie di interventi manutentivi relative agli impianti elettrici, termici, ascensori e prevenzione incendi, in quanto attribuite ad altri uffici dello stesso Settore Impianti e Manutenzioni, il tutto secondo il dettato in particolare:

- del Codice dei Contratti Pubblici di cui al D.Lgs. n°163/'06 e s.m.;
- del Disciplinare per la ripartizione degli oneri accessori di gestione e manutenzione degli alloggi E.R.P., approvato dalla Giunta Comunale con atto n°933 del 29/06/'05.

L'ufficio è diretto da un funzionario tecnico ed è costituito da due geometri, da un istruttore amministrativo e da un operaio.

I cittadini possono accedere alla sede dell'ufficio in via Fresa n°1 San Leonardo, nei giorni di **martedì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00**.

Il responsabile dell'ufficio è l'arch. Lucio Cosimato.

Recapito telefonico ed indirizzo di posta elettronica:

tel.089/663325; e-mail: l.cosimato@comune.salerno.it

E' possibile ricevere informazioni al seguente recapito telefonico:

- sig. ARRIGO Salvatore tel. 089/663323 (fax 089/661251)

- UFFICIO MANUTENZIONE IMMOBILI DESTINATI AD UFFICI COMUNALI E AD ATTIVITA' SOCIALI

L'ufficio interviene sugli immobili destinati ad Uffici Comunali e ad Attività Sociali, di competenza del Comune, soltanto per quanto attiene all'esecuzione delle competenti attività manutentive inerenti alle opere edili ed agli impianti idrico sanitari, con esclusione delle tipologie di interventi manutentivi relative agli impianti elettrici, termici, ascensori e prevenzione incendi, in quanto attribuite ad altri uffici dello stesso Settore Impianti e Manutenzioni, il tutto secondo il dettato dei commi a) e b) dell'art. 31 della L. n°457 del 05/08/'78 e s. m..

L'ufficio è diretto dallo stesso funzionario tecnico responsabile dell'Ufficio Manutenzione Alloggi e ne utilizza l'indicato personale per l'espletamento delle relative attività manutentive.

E' possibile ricevere informazioni ai suindicati recapiti telefonici e fax.

- UFFICIO MANUTENZIONE EDILIZIA SCOLASTICA

L'ufficio interviene sul patrimonio edilizio scolastico soltanto per quanto attiene all'esecuzione delle competenti attività manutentive inerenti alle opere edili ed agli impianti idrico sanitari, con esclusione delle tipologie di interventi manutentivi relative agli impianti elettrici, termici, ascensori e prevenzione incendi, in quanto attribuite ad altri uffici dello stesso Settore Impianti e Manutenzioni, il tutto secondo il dettato dei commi a) e b) dell'art. 31 della L. n°457 del 05/08/'78 e s. m..

L'ufficio è diretto da un funzionario tecnico ed è costituito da ventidue dipendenti (tecnici, amministrativi ed operai).

I cittadini possono accedere alla sede dell'ufficio in via G. Centola n°22 nei giorni di **martedì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00.**

Il responsabile dell'ufficio è il geom. Giandomenico Bisogno.

Recapito telefonico ed indirizzo di posta elettronica:

tel. 089/665207 e-mail: g.bisogno@comune.salerno.it

E' possibile ricevere informazioni al seguente recapito telefonico:

sig. MOGANO Antonio tel. 089/665198 (fax 089/665197)

- UFFICIO GESTIONE SERVIZI SALERNO PULITA

L'ufficio si occupa dei procedimenti amministrativi, tecnici e contabili, inerenti ai seguenti servizi affidati alla Soc. Salerno Pulita s.p.a.:

- Lavori di pulizia degli spazi interni ed aperti degli edifici comunali e giudiziari
- Servizio di custodia diurna e notturna delle strutture giudiziarie;
- Lavori di pulizia degli spazi interni ed aperti dei Teatri G.Verdi ed Augusteo;
- Guardiania, lavaggio, disinfezione e manutenzione servizi igienici pubblici;
- Lavori di pulizia degli spazi interni ed aperti dello Stadio Arechi;
- Lavori di pulizia asilo nido Vernieri;

- Lavori di trasloco e facchinaggio strutture comunali;
- Lavori di pulizia piscine e palestre stadio D.Vestuti;
- Sgombero alloggi.

L'ufficio è diretto da un funzionario amministrativo ed è costituito da tre dipendenti (tecnici ed amministrativi).

I cittadini possono accedere alla sede dell'ufficio in via E. Moscati n°2, nei giorni di **martedì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, e nei pomeriggi degli stessi giorni dalle ore 15,30 alle ore 16,30.**

Il responsabile dell'ufficio è la rag. Duilio Maria.

Recapito telefonico ed indirizzo di posta elettronica:

tel. 089/662912 (fax 089/661299) e-mail: m.duilio@comune.salerno.it

E' possibile ricevere informazioni al suddetto recapito telefonico.

Al seguente link è, comunque, possibile prendere visione dell'organigramma del Servizio con indicazione dei recapiti telefonici dei dipendenti e del relativo indirizzo di posta elettronica:

<http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=750&stile=7&ti=50>



C. I servizi offerti

Il Servizio Manutenzione Patrimonio Edilizio, fermo restante quanto sopra rappresentato, si occupa in particolare -- come servizi erogati al cittadino -- dell'esecuzione, attraverso l'Ufficio Manutenzione Alloggi Comunali, dei citati lavori di manutenzione degli alloggi comunali, laddove rientranti nella competenza dell'Ente come da menzionato Disciplinare, approvato con detta delib.ne di G.C. n°933 del 29/06/'05.

Pertanto le indicazioni riportate nel seguente schema sono da considerarsi riferite a tale caso, in quanto le restanti rappresentate attività sono nella generalità rivolte all'interno dell'organizzazione comunale o nei confronti di altri enti ed istituzioni.

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.

Attività/Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati dal Servizio	Termine massimo di conclusione del procedimento
Lavori di manutenzione alloggi comunali.	<p>Esecuzione interventi manutentivi inerenti alle opere edili ed agli impianti idrico – sanitari, ricadenti a carico dell'Ente come da citato disciplinare.</p> <p>La richiesta di intervento, debitamente sottoscritta, va indirizzata all'Ufficio Manutenzione Alloggi e presentata all'Archivio Generale del Comune, avendo cura di indicare nella stessa l'ubicazione dell'alloggio, il nominativo dell'assegnatario ed il suo recapito telefonico.</p>	<p>Per espletamento relativo sopralluogo tecnico: - dai 10 ai 30 giorni.</p> <p>Per esecuzione dei lavori: - dai 30 ai 120 giorni.</p> <p>Tanto in funzione della tipologia ed entità dell'intervento da realizzare e della relativa occorrente disponibilità finanziaria.</p>

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.

DIMENSIONE QUALITA'	SOTTODIMENSIONE QUALITA'	INDICATORE QUALITA'	STANDARD OBIETTIVI DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI RESE
ACCESSIBILITA'	Ubicazione e accessibilità fisica 	<p>L'Ufficio Manutenzione Alloggi è ubicato al piano rialzato dell'immobile in via Fresca n°1, facilmente accessibile in quanto dotato di rampa per portatori di handicap.</p> <p>L'Ufficio Manutenzione Edilizia Scolastica è ubicato in via G. Centola n°22.</p> <p>L'Ufficio Gestione Servizi Salerno Pulita è ubicato in via E. Moscati n°2 ed è dotato di rampa per portatori di handicap.</p> <p><u>Indicatore:</u> Numero unità dedicate pubblico giorni apertura</p>	Almeno due unità dipendenti al servizio dell'utenza nell'orario di apertura al pubblico, distribuito su due giorni per complessive 8 ore settimanali.
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica	indicazioni, cartelli

TRASPARENZA	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo di risposta massimo	Fino a max 30 gg. eventualmente prorogabili una sola volta nei casi più complessi
EFFICACIA	Affidabilità (capacità di prestare il servizio richiesto)	Numero reclami "tollerati" nell'anno solare	Al massimo 5 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	Una indagine annuale
EFFICIENZA	Criteri di economicità e di risparmio	Numero servizi on line	Gli uffici garantiscono costante riscontro via e-mail e telefonicamente alle istanze degli utenti
ATTENZIONE ALL'UTENZA	Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti	Rilevazione note o segnalazioni positive dei cittadini	Più di una

HIPOCRATICA
CIVITAS

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 Manutenzione Patrimonio Edilizio ha un proprio link nel Sito istituzionale del Comune:

<http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=750&stile=7&ti=50>

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

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 15.08.2013, 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 - Palazzo di Città, 84100 Salerno, 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.

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, la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e interessi 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.

HIPOCRATICA
CIVITAS

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 _____

HIPOCRATICA
CIVITAS

Firma _____

Allegato 3: questionario di gradimento



Questionario di gradimento del SERVIZIO MANUTENZIONE PATRIMONIO EDILIZIO ESPRIMI IL TUO GIUDIZIO SUI SERVIZI EROGATI



Per il miglioramento dei servizi all'utenza, è stato predisposto il questionario che segue, di facile lettura e compilazione, l'utente non perde più di 5 minuti per la compilazione, e i risultati del sondaggio consentiranno un miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza della macchina amministrativa a servizio della Collettività.

La compilazione può avvenire anche in forma anonima e la scheda consegnata al personale del servizio o inviata via mail al seguente indirizzo g.greco@comune.salerno.it.

Si ringrazia per la disponibilità.

A quali di questi uffici si è rivolto per trattare una Sua pratica e averne notizie:

- Manutenzione Alloggi Comunali
- Manutenzione immobili destinati ad Uffici Comunali e ad Attività Sociali
- Manutenzione Edilizia Scolastica
- Gestione Servizi Salerno Pulita.

Esprima una valutazione per il gradimento in merito all'Ufficio contattato:

	Livello di gradimento alto (in caso di soddisfazione)
	Livello di gradimento medio (in caso di giudizio neutro)
	Livello di gradimento basso (in caso di giudizio negativo)

Vuole specificare i motivi del suo giudizio sui servizi erogati?

	Livello di gradimento alto (in caso di soddisfazione)	Livello di gradimento medio (in caso di giudizio neutro)	Livello di gradimento basso (in caso di giudizio negativo)
Sono rispettati i tempi del procedimento			
Chiarezza delle informazioni			
Correttezza delle informazioni			
Tempestività delle risposte			
Cortesia del personale contattato			
La modulistica è stata facilmente reperibile			
Giudizio complessivo sul servizio ricevuto			

Potrebbe segnalarci i motivi del suo eventuale livello di insoddisfazione ?

Se è già stato in passato presso il Servizio Manutenzione Patrimonio Edilizio, trova che la qualità del servizio sia:

Peggiorata

Invariata

Migliorata

In cosa il servizio è peggiorato o migliorato ?

Suggerimenti generali

Salerno, _____

Firma (non obbligatoria)

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 9.30 alle 12.30, 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

