



## ***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 Settore Tributi gestisce le entrate tributarie di competenza comunale, relative alla Tassa Smaltimento Rifiuti/Tassa rifiuti e servizi, alla Tassa per l'occupazione permanente di Suolo Pubblico e a quella dell'imposta di pubblicità/canone per l'installazione di impianti, diritti di pubblica affissione ed imposta di soggiorno, garantendo il rispetto di tutti i principi sopra elencati al fine di agevolare il contribuente all'assolvimento degli adempimenti posti a suo carico

### **2. Obiettivi**

L'acquisizione delle risorse è il principale obiettivo del Settore.

Nel rispetto di tale obiettivo, ma senza perdere di vista le esigenze dei cittadini, il Settore si adopera al fine di ripartire equamente la tassazione, di semplificare gli adempimenti a carico dei cittadini, di rispondere tempestivamente alle istanze degli stessi e di offrire la massima garanzia di trasparenza e partecipazione, affinché il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva, garantendo l'emissione di atti di annullamento, sgravio e rimborso, correttivi di atti impositivi o di versamenti eccedenti il dovuto.

Inoltre, sempre nell'ottica di garantire un'equa ripartizione della tassazione, il Settore Tributi effettua controlli al fine di ridurre l'evasione/elusione tributaria

### **3. Attività e destinatari**

Il Settore, nell'ambito dei servizi sopra menzionati, offre una molteplicità di servizi dedicati al cittadino e alle imprese, tra i quali l'assistenza nella compilazione della modulistica, le informazioni, verbali, telefoniche, via e-mail, la pianificazione, mediante appuntamento, della trattazione di pratiche di maggiore complessità.

### **4. Recapiti, orari e modalità di accesso**

Il settore Tributi ha la propria sede in via VI Settembre 1860 n.20 ed è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 per il servizio di protocollo degli atti di competenza, nonché per le pratiche relative alle pubbliche affissioni.

Nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 9,00 alle 12,30 e dalle ore 16,00 alle 17,30 il Settore è aperto per i Servizi Tarsu/Tares, Imposta pubblicità /canone e Tosap, fermo

restando l'impegno dei detti servizi a ricevere, previo appuntamento, i cittadini e le imprese in giorni e orari diversi per la risoluzione di pratiche più complesse.

Dal sito istituzionale dell'Ente, <http://www.comune.salerno.it/>, è possibile accedere al Settore Tributi visionare i regolamenti di competenza e acquisire informazioni utili a ciascun tributo e per scaricare la modulistica necessaria ad assolvere correttamente gli adempimenti previsti dalle norme regolamentari; sullo stesso sito sono riportati i nominativi e i recapiti del personale addetto.



### C. I servizi offerti

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 decorre dal giorno in cui il cittadino presenta l'istanza.

<b>Attività/Servizio</b>	<b>Modalità di richiesta dei servizi</b>	<b>Termine massimo di conclusione del procedimento</b>
<b>1. Front office</b>	Accoglienza contribuenti per orientamento presso i singoli uffici, nonché per informazioni e consegna modulistica	al momento
<b>2. Protocollo</b>	Tutti i servizi del Settore sono abilitati alla protocollazione di istanze/atti di competenza	al momento
<b>3. Tarsu/Tares</b>		
Assistenza per denunce, cancellazioni, rimborsi, compensazioni, rateizzazioni e sgravi	Compilazione della modulistica, contestuale informativa di carattere generale su	al momento

	norme di legge e regolamentari, ivi comprese quelle relative alla determinazione delle tariffe, nonché sulle modalità di pagamento	
Iscrizioni/variazioni, cancellazioni e sgravi	Su richiesta/denuncia del contribuente	dal momento della richiesta e fino a gg. 45
Rimborsi e compensazioni	Su istanza del contribuente, entro il termine di cinque anni dal giorno del versamento non dovuto	entro gg. 180
Rateizzazioni	Su istanza del contribuente su modulo predisposto, contestuale al versamento del 20% dell'importo totale da rateizzare	gg. 45
Annullamento di avvisi di accertamento in sede di autotutela	A presentazione di richiesta tramite le modalità istituzionali (raccomandata, allo sportello protocollo, a mezzo PEC)	gg. 30
<b>4. Tosap</b>		
Assistenza per denunce, cancellazioni, rimborsi, compensazioni, rateizzazioni e sgravi	Compilazione della modulistica, contestuale informativa di carattere generale su norme di legge e regolamentari, ivi comprese quelle relative alla determinazione delle tariffe, nonché sulle modalità di pagamento	al momento
Iscrizioni/variazioni, cancellazioni, sgravi	Su richiesta/denuncia del contribuente – in particolare, la denuncia deve essere presentata dopo il rilascio dell'autorizzazione ad	dal momento della richiesta e fino a gg. 45



	occupare il suolo pubblico	
Rimborsi e compensazioni	Su istanza del contribuente, entro il termine di cinque anni dal giorno del versamento non dovuto	entro gg. 180
rateizzazioni	A istanza del contribuente su modulo predisposto, contestuale al versamento del 20% dell'importo totale da rateizzare	gg. 45
Annullamento di avvisi di accertamento in sede di autotutela	A presentazione di richiesta tramite le modalità istituzionali (raccomandata, allo sportello protocollo, a mezzo PEC)	gg. 30
<b>5. Imposta di pubblicità/canone</b>		
Autorizzazioni/volture e rinnovi all'istallazione insegne commerciali	Su presentazione di istanza corredata da documentazione tecnica	gg. 60
Autorizzazioni/volture e rinnovi all'istallazione cartelli pubblicitare	Su presentazione di istanza corredata da documentazione tecnica	gg. 60
Denunce pubblicità temporanea	Su presentazione di istanza corredata da documentazione tecnica	gg. 10
Assistenza per denunce, cancellazioni, rimborsi, compensazioni, rateizzazioni e sgravi	Compilazione della modulistica, con contestuale informativa di carattere generale su norme di legge e regolamentari, ivi comprese quelle relative alla determinazione delle tariffe, nonché sulle modalità di pagamento	al momento
Iscrizioni/variazioni, cancellazioni, sgravi	Su richiesta/denuncia del contribuente – in particolare, la denuncia	dal momento della richiesta e fino a gg. 45

	deve essere presentata dopo il rilascio dell'autorizzazione ad occupare il suolo pubblico	
Rimborsi e compensazioni	Su istanza del contribuente, entro il termine di cinque anni dal giorno del versamento non dovuto	entro gg. 180
Rateizzazioni	A istanza del contribuente su modulo predisposto, contestuale al versamento del 20% dell'importo totale da rateizzare	gg. 45
Annullamento di avvisi di accertamento in sede di autotutela	A presentazione di richiesta tramite le modalità istituzionali (raccomandata, allo sportello protocollo, a mezzo PEC)	gg. 30
Pubbliche affissioni	Su richiesta e pagamento dei diritti di affissione e prenotazione	massimo gg. 10 dalla presentazione dell'istanza e dal pagamento
<b>6. Imposta di soggiorno</b>		
Informazioni	Assistenza strutture ricettive per implementazione informatica delle posizioni	al momento
Denunce e versamenti	Presentazione documentazione SUAP con e-mail della struttura per consegna credenziali di accesso al link del programma applicativo telematico per la gestione dell'imposta	Entro il sedicesimo giorno dalla fine di ciascun trimestre solare comunicazione presenze e versamenti dell'imposta riscossa

#### **D. Standard e valutazione**

## **1. Adozione di standard della qualità del servizio.**

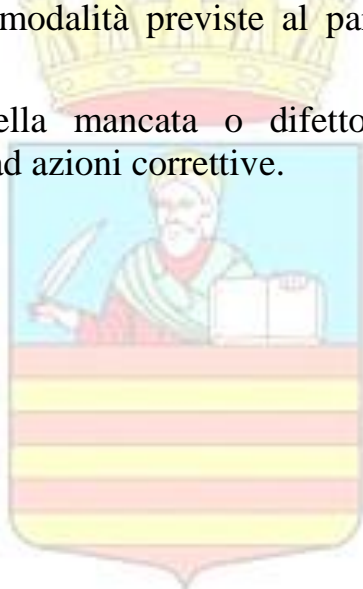
Per garantire una ottimale erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che ciascuna struttura del Comune di Salerno s'impegna a garantire agli utenti.

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.



accedo ai servizi

DIMENSIONE QUALITA'	SOTTODIMENSIONE QUALITA'	INDICATORE QUALITA'	STANDARD OBIETTIVI DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI RESE
<b>ACCESSIBILITA'</b>	Via VI Settembre 1860 n.20, raggiungibile con mezzi privati e mezzi pubblici	Front office attivo negli orari di apertura al pubblico e, negli altri giorni, dalle ore 9,00 alle 12,00 e dalle 16,30 alle 17,30 per orientamento dei contribuenti ai singoli sportelli	

	Informazioni per l'accesso	Presenza di segnaletica all'esterno e all'interno del Settore volta all'individuazione dei singoli uffici e dei centri di responsabilità	miglioramento
	Informazioni, trasmissione atti a mezzo PEC	Attraverso il sito <a href="http://www.comune.salerno.it/">www.comune.salerno.it/</a> Settore Tributi, cliccando sul rispettivo tributo si accede al regolamento e alla modulistica; tramite mail riportato nel link dei rispettivi servizi	
<b>TRASPARENZA</b>	Disponibilità e completezza materiali informativi	Disponibilità di materiale informativo e di modulistica distribuito dal Front office e dal personale	costante ed aggiornata disponibilità sia presso gli uffici che sul sito web
	Allegati	I modelli, disponibili anche via internet, elencano gli allegati da presentare per l'istruzione della pratica	costante ed aggiornata disponibilità sia presso gli uffici che sul sito web
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	gg. 30	gg. 10 e fino a gg. 30 in caso di particolare complessità
<b>EFFICACIA</b>	Affidabilità	2% di reclami	massimo sforamento 10%
		Tempi medi di attesa minuti 20	
	Conformità	Verifica dell'attività svolta attraverso il customer satisfaction distribuito all'utenza	indagine annuale
<b>EFFICIENZA</b>	Criteri di economicità e di risparmio	Modulistica reperibile sul sito per le tipologie dei procedimenti dei singoli tributi	Semplificazione e aggiornamento della modulistica alle modifiche

			normative
	Utilizzo del mezzo informatico	Possibilità di inoltrare e di ricevere riscontro per ogni tipologia di servizio offerto, attraverso la PEC	
<b>ATTENZIONE ALL'UTENZA</b>	Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti	Nei giorni di apertura al pubblico e in quelli previo appuntamento	Miglioramento del servizio sulla scorta delle segnalazioni dell'utenza attraverso il customer satisfaction
<b>TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA</b>	Istanza di Autotutela da indirizzare al Funzionario responsabile o al Direttore di Settore	Entro gg.30	
	Ricorso alle Commissioni Tributarie	Entro gg.60	
	Suggerimenti/ segnalazioni e reclami	Possibilità di miglioramento del servizio utilizzando la modulistica relativa allegata alla presente Carta	

## 2. Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito Internet del Comune di Salerno una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;

- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- i reclami presentati dagli utenti, ed accolti.

## **E. Altre informazioni utili**

### **1. Il Settore Tributi nel Sito del Comune**

Il sito Internet del Comune di Salerno è [www.comune.salerno.it](http://www.comune.salerno.it)

(Inserire i principali percorsi di navigazione riferiti alle pagine Internet del servizio, per poter prendere visione di: sedi, procedimenti, modulistica, servizi on line)

### **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 01.10.2013.**



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 via fax al n. 089 662563, o tramite posta elettronica all'indirizzo: [urp@comune.salerno.it](mailto:urp@comune.salerno.it)*

*- a mano, o spedito per posta, o per fax o tramite posta elettronica direttamente al Dirigente responsabile del servizio interessato. Resta ferma la facoltà d'inoltrare reclami verbali, anche telefonando allo 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

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](mailto: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. 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](mailto:carmela.marino@comune.salerno.it).



# QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEGLI UTENTI DEL SETTORE TRIBUTI DEL COMUNE DI SALERNO

Gentile Signore/Signora

Il Servizio Tributi del Comune di Salerno desidera conoscere il grado di soddisfazione nei confronti dei servizi offerti ai contribuenti che si recano presso gli uffici delle entrate tributarie comunali .

Le saremo grati se volesse compilare questo breve questionario, contrassegnando le caselle corrispondenti alle sue risposte .

Il questionario è completamente anonimo, salvaguardando in questo modo la riservatezza dei suoi dati personali .

Si chiede di rispondere indicando con una crocetta, ad ogni domanda una delle sei possibili valutazioni.

## Per quale ragione si è rivolto al Settore Tributi ?

- Ottenere informazioni .....
- Consegne dichiarazioni ed istanze .....
- Verifica posizione tributaria.....
- Reclami e segnalazioni .....
- Altro motivo .....

**Ha mai utilizzato il sito internet del Comune per informazioni e/o chiarimenti ?**

**SI**  **NO**

Se SI per quali motivi :

- Informazioni.....
- Visione regolamenti comunali.....
- Acquisizione documenti/ modulistica .....
- Altri motivi .....

**Quando si è recato al Settore Tributi presso l'UFFICIO ....., qual è stato il grado di soddisfacimento del trattamento ricevuto ?**

CAPACITA' DI RISPOSTA	Giudizio Negativo		Giudizio Neutro		Giudizio Positivo	
	Insoddisfatto	Poco Soddisfatto	Sufficientemente Soddisfatto	Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Pienamente Soddisfatto
Competenza e preparazione del personale						
Chiarezza delle informazioni ricevute						
Tempestività delle risposte						
Facilità di lettura dei modelli e degli stampati						
Soddisfazione per la soluzione del problema posto						

CAPACITA' RELAZIONALI - DISPONIBILITA'	Giudizio Negativo		Giudizio Neutro		Giudizio Positivo	
	Insoddisfatto	Poco Soddisfatto	Sufficientemente Soddisfatto	Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Pienamente Soddisfatto
Ascolto e comprensione da parte del personale						
Cortesie e disponibilità del personale						
Disponibilità di ricevimento utenza al di fuori dell'orario di apertura al pubblico						

**Quanto è soddisfatto degli ambienti in cui viene accolto ?**

CAPACITA' DI RISPOSTA	Giudizio Negativo		Giudizio Neutro		Giudizio Positivo	
	Insoddisfatto	Poco Soddisfatto	Sufficientemente Soddisfatto	Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Pienamente Soddisfatto
Comodità sala d'attesa						
Tempo trascorso in sala d'attesa						
tutela della riservatezza e della privacy						
Facilità di accesso all'Ufficio Tributi						
Adeguatezza orari di apertura al pubblico						