



accedo ai servizi

SETTORE
URBANISTICA TERRITORIO PIANI E PROGRAMMI

Carta di qualità dei servizi

SETTORE

Urbanistica Territorio Piani e Programmi

Carta di Qualità dei Servizi

INDICE

Introduzione	2
La Carta di Qualità dei Servizi	2
Caratteristiche della Carta	2
A. Norme e principi	3
1. Principi fondamentali	3
2. Principali riferimenti normativi	5
B. Presentazione del servizio	6
1. Presentazione generale	6
2. Obiettivi - Attività e destinatari	7
3. Recapiti, orari e modalità di accesso	8
C. I servizi offerti	9
D. Standard e valutazione	9
1. Adozione di standard della qualità del servizio	9
2. Valutazione e aggiornamento della Carta	11
E. Altre informazioni utili	12

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 intervengono 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 (eguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (eguaglianza 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

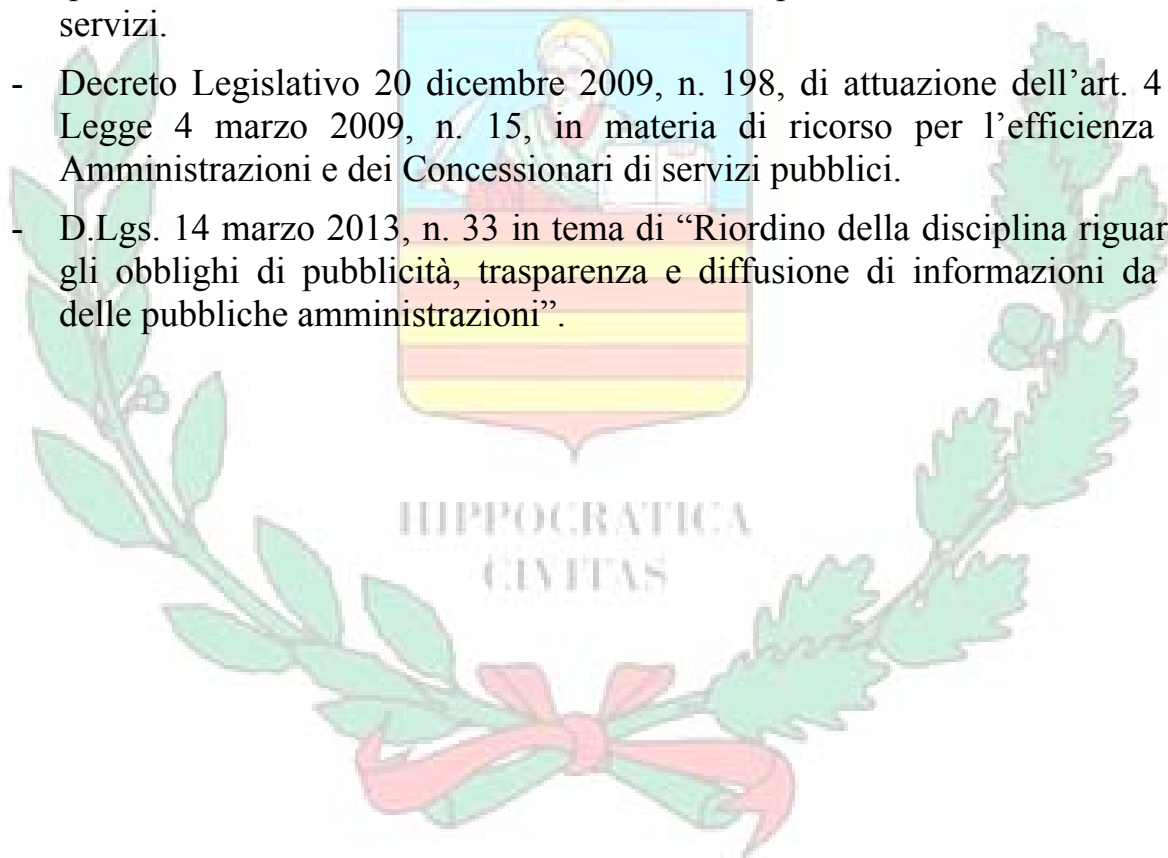
Il Comune di Salerno considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

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 Settore

1. Presentazione generale

Il Settore Urbanistica Territorio Piani e Programmi, è articolato nelle sue strutture come da tabella seguente:

SETTORE URBANISICA TERRITORIO PIANI E PROGRAMMI	
SETTORE	STAFF SEGRETERIA TECNICA E AMMINISTRATIVA
STRUTTURA SPECIALE UdP	UFFICIO DI PIANO UFFICIO PROGETTAZIONE
SERVIZIO TRASFORMAZIONI URBANISTICHE	vedi SEPARATA CARTA DEI SERVIZI
SERVIZIO TRASFORMAZIONI EDILIZIE-SUE	vedi SEPARATA CARTA DEI SERVIZI

Esso svolge compiti che afferiscono prevalentemente il coordinamento, la programmazione e la gestione tecnico-amministrativa del Piano Urbanistico Comunale e la progettazione urbanistica delle sue varianti.

I servizi resi dal Settore sono in prevalenza diretti alle altre strutture dell'Ente mentre per quanto attiene la fornitura diretta di servizi al pubblico, essi sono resi per limitate attività, per lo più connesse alla fase formativa-approvativa degli strumenti urbanistici. Dell'avvio di tale procedimento viene infatti operata una ampia divulgazione nella fase propositiva, nonché una puntuale informazione, in particolare rivolta ai soggetti interessati secondo le vigenti leggi, di recente ampliate a metodologie informatiche che utilizzano il sito web dell'Ente.

L'operato del Settore, che sovente trova conclusione in programmi e progetti facenti capo, per la loro realizzazione, a strutture interne dello stesso o di altri Settori, è caratterizzato da un complesso lavoro di studio, analisi dei processi trasformativi territoriali ed aggiornamento professionale. Pertanto le connesse attività poste in essere non possono agevolmente essere ricondotte in termini quantitativi, ovvero rigidamente ascritte ai singoli uffici, che spesso interagiscono per il conseguimento di particolari obiettivi assegnati dall'Amministrazione.

2. Obiettivi - Attività e destinatari

Gli Obiettivi perseguiti nella erogazione dei servizi sono:

- a) garantire il rispetto dei principi di trasparenza, efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa, mediante la semplificazione dei procedimenti di programmazione e pianificazione;
- b) perseguire l'efficienza dei servizi resi;
- c) mirare alla razionalizzazione della spesa complessiva diretta e indiretta, entro i limiti delle risorse assegnate;
- d) cercare di attuare il migliore utilizzo delle risorse umane, assicurandone la formazione e lo sviluppo professionale;
- e) tendere alla riduzione dei tempi di definizione delle procedure, senza diminuzione dell'efficienza e della qualità del risultato.

In relazione a quanto sopra riferito, per quanto attiene le attività esplicitate dal Settore, le stesse possono essere sintetizzate in:

-attività di coordinamento che implicano:

lo studio continuo ed aggiornato della normativa di settore, l'esame degli strumenti urbanistici sovracomunali e del loro impatto su quelli del Comune, la loro comunicazione alle strutture dirigenziali dei Settori interessati nonché gli indirizzi e i riscontri ai quesiti provenienti dagli uffici del Settore sull'interpretazione di alcune norme degli strumenti urbanistici vigenti;

-attività di programmazione che implicano:

il monitoraggio sullo stato di attuazione del Piano Urbanistico tramite acquisizione delle informazioni relative alla progressiva realizzazione degli Piani Urbanistici Attuativi, delle iniziative di copianificazione provinciale anche tramite la partecipazione a tavoli di lavoro, dell'evoluzione del quadro normativo vincolistico sul territorio, nonché la adozione di adempimenti in applicazione dell'attività programmatoria urbanistica approvata dell'Ente;

-attività di progettazione urbanistica che implicano:

la redazione di varianti e/o adeguamenti dei vigenti strumenti urbanistici, di Piani di Edilizia Pubblica (PEEP e PIP) con particolare riferimento a quelli di edilizia sociale, nonché approfondimenti e pareri sulle previsioni di opere pubbliche previste dal PUC, allorché vengano redatti i progetti esecutivi da parte di altri Settori del Comune;

-attività di comunicazione ed informazione sui processi di trasformazione della città che comprendono:

- attività informativa relativa alla gestione procedimentale di varianti al Piano

Urbanistico Comunale, finalizzata a promuovere il confronto e la partecipazione dei Soggetti competenti in materia ambientale, Enti ed in generale cittadini, già dalla fase preliminare del progetto urbanistico;

- attività informativa relativa alla gestione procedimentale di Piani Urbanistici Attuativi finalizzata a promuovere il confronto e la partecipazione dei cittadini interessati, già dalla fase preliminare del progetto urbanistico, nonché l'acquisizione dei pareri e n.o. previsti dalla Legge;
- rilascio di documenti di indirizzo e/o di riscontro a quesiti ed osservazioni provenienti da privati interessati a procedimenti urbanistici e/o dagli uffici del Settore, nell'ottica della possibile attività partecipativa e della più ampia divulgazione del vigente quadro normativo urbanistico;
- attività divulgativa dei processi di trasformazione urbana operata anche in confronti e/o approfondimenti di studio con altri Enti ed in particolare con l'Università degli Studi di Salerno-facoltà di Ingegneria, sotto forma di relazioni, documentazioni grafiche di carattere disciplinare all'uopo predisposte dall'Ufficio, ovvero opportunità di partecipazione a stages offerti agli studenti interessati;
- sviluppo e gestione del Sistema Informativo Territoriale in accordo con il Settore Sistemi Informativi e dei servizi di interscambio e divulgazione delle banche dati correlate, sia internamente che esternamente, all'Amministrazione.

3. Recapiti, orari e modalità di accesso

La Sede del Settore Urbanistica Territorio Piani e Programmi è ubicata in Via G. Guarna n. 13 - 84100 Salerno; Tel. 089.663900.

Il Direttore del Settore è l'Arch. Bianca De Roberto che è anche Dirigente della Struttura Speciale Ufficio di Piano

Tel.: 089 663900; Fax: 089 661295

Gli orari di apertura al pubblico sono: martedì e giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.30 e dalle ore 16.30 alle ore 17.30

Per contattare il Settore l'indirizzo mail è: b.deroberto@comune.salerno.it

C. I servizi offerti

Di seguito si elencano sinteticamente i principali prodotti/servizi erogati al pubblico, svolti quindi a domanda individuale di cittadini e/o enti pubblici e privati, le loro caratteristiche e i tempi massimi entro i quali l'Ufficio s'impegna a concludere il procedimento.

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	Termine massimo di conclusione del procedimento
CONDIVISIONE INFORMAZIONI TERRITORIALI RILASCIO FILES URBANISTICI ACCESSO AGLI ATTI E RILASCIO COPIE	PUC e Varianti	entro 7 giorni dalla protocollazione della richiesta (è possibile effettuare il download del PUC al link: http://www.comune.salerno.it/client/sc_heda.aspx?scheda=4953&stile=2&ti=1)
	piani attuativi di iniziativa pubblica curati dal Settore	entro 7 giorni dalla protocollazione della richiesta
	procedure di gara curate dal Settore	entro 7 giorni dalla protocollazione della richiesta
	studi di base (specialistici e/o di Settore) del PUC	entro 7 giorni dalla protocollazione della richiesta
	rilascio files dwg della cartografia di base del territorio comunale	entro 7 giorni dalla protocollazione della richiesta
	rilascio files dwg delle aree della perequazione relative ai comparti privati	entro 7 giorni dalla protocollazione della richiesta
-accesso e visione degli atti è un servizio gratuito per tutti; -rilascio di file dwg su supporti digitali forniti dai richiedenti è gratuito per gli Enti Pubblici e per i proponenti i Comparti edificatori ed è a pagamento per i privati; -rilascio copie cartacee è a pagamento per tutti;		

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 QUALITÀ	SOTTODIMENSIONE QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD OBIETTIVI DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI RESE
ACCESSIBILITÀ	accessibilità fisica	numero unità dedicate pubblico giorni apertura	2 unità dipendenti al servizio dell'utenza nell'orario di apertura al pubblico (8 ore settimanali)
		Disponibilità al ricevimento del pubblico su appuntamento	
	accessibilità multicanale	Accesso alle informazioni via internet - email	immediata e disponibile
		erogazione di servizi via telefono	immediata e disponibile
	Informazioni per l'accesso	presenza degli strumenti urbanistici e relativi atti amministrativi sul sito dell'Ente	aggiornamento trimestrale della pagina sul sito
TRASPARENZA	Disponibilità e completezza materiali informativi	Presenza di adeguata segnaletica	indicazioni, cartelli
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Sito Internet- tempo di pubblicazione e aggiornamento delle informazioni sui servizi erogati	costante ed aggiornata
EFFICACIA	Affidabilità (capacità di prestare il servizio richiesto)	Tempo di risposta massimo a segnalazioni e reclami	entro 5 giorni dal ricevimento, prorogabili a 30 per questioni di particolare complessità
		Numero reclami "tollerati" nell'anno solare	al massimo 3 per ogni cento contatti
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Rispetto tempi massimi per appuntamento	entro 10 giorni
EFFICIENZA	Criteri di economicità e di risparmio	Verifica dell'attività svolta- Numero di indagini di soddisfazione dell'utenza	Una indagine annuale
		Numero servizi on line	50% delle richieste
ATTENZIONE ALL'UTENZA	Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti	Rilevazione note positive dei cittadini	Più di una
		Rilevazione segnalazioni dei cittadini	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 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 Urbanistica Territorio Piani e Programmi nel Sito del Comune

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

I principali percorsi di navigazione riferiti alle pagine Internet del servizio, per poter prendere visione di: sedi, uffici, procedimenti, servizi on line, documentazione, etc., del Settore, sono i seguenti:

- www.comune.salerno.it→home →Settori→Urbanistica, Territorio, Piani e Programmi
- www.comune.salerno.it→home →Settori→Urbanistica, Territorio, Piani e Programmi→Ufficio di Piano→Piano Urbanistico Comunale
- www.comune.salerno.it→home →Aree tematiche→Trasformazione urbana→Piano Urbanistico Comunale

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, redatta sulla base dello schema-tipo elaborato dal Settore Personale, è aggiornata al **29 luglio 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 _____, 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. Resta ferma la facoltà d'inoltrare reclami verbali, anche telefonando allo _____ o al numero verde 800 _____ (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 "Urbanistica territorio Piani e programmi":

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 informazioni rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno;

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 - martedì, mercoledì e giovedì dalle 16.00 alle 18.00.

Telefono: 089662819

E-mail-PEC: urp@pec.comune.salerno.it

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 Dirigente Responsabile p.t. dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Salerno, reperibile all'indirizzo e-mail-PEC:

urp@pec.comune.salerno.it

