



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”.

SERVIZIO TURISMO E SPETTACOLO

L'ufficio è situato al 1° piano di Palazzo S. Antuono (ex Municipio vecchio) , in via Canali.

2. Obiettivi

Fruizione delle strutture comunali Teatro G.Verdi e Cinema teatro Augusteo da parte di privati.

Concessione in uso, per utilizzo da parte di terzi (Associazioni, Fondazioni, Enti e Privati) , degli spazi del Teatro Verdi e Augusteo per la realizzazione di spettacoli, convegni, eventi culturali, sempre rispondenti ed in conformità alle finalità dell'Amministrazione. Valutata la valenza dell'iniziativa e la disponibilità delle sale, dopo l'autorizzazione dell'Amministrazione, il procedimento viene completato con la comunicazione scritta al richiedente, inviata a mezzo fax o per via telematica, previa presentazione della ricevuta comprovante il pagamento dei costi relativi alla concessione in uso della struttura, i costi per il servizio di accoglienza e di palcoscenico curato da Salerno Solidale s.p.a, l'avvenuta stipula di polizza fideiussoria (solo per il teatro Augusteo) ed infine i costi per il servizio di vigilanza antincendio. In caso di diniego viene inviata altresì comunicazione scritta motivata.

Modalità di presentazione delle domande

La richiesta va presentata, almeno trenta giorni prima della data di inizio della concessione, completa del progetto scientifico dell'iniziativa che si intende realizzare, direttamente presso l'Archivio Generale sito a Palazzo di Città in Via Roma Salerno, o inviare a mezzo posta al Comune di Salerno – Settore Affari Generali Via Roma Salerno, o a mezzo e-mail al seguente indirizzo: a.barbato@comune.salerno.it.

4. Recapiti, orari e modalità di accesso

L'Ufficio Amministrativo "Teatri" è situato al 1° piano di Palazzo S. Antuono (ex Municipio vecchio) , in via Canali , Tel 089 667208.

Per informazioni, rivolgersi a: Dott.ssa Forte Anna a.forte@comune.salerno.it;
sig.ra Centomiglia Rosanna , r.centomiglia@comune.salerno.it

L'ufficio è aperto al pubblico il martedì e giovedì orario 9-12,30 e 16,30-17,30

6. Costo del servizio

Concessione in uso della struttura Teatro Verdi (G.C. 1025/2011)	€ 2.000,00+Iva al 22%
Costi Servizio Accoglienza e palcoscenico a cura di Salerno Solidale per il Verdi	€ 3.348,27 Iva inclusa

Concessione in uso della struttura Teatro Augusteo (G.C. 1025/2011) € 1.000,00 + Iva al 22%
Servizi di accoglienza e palcoscenico a cura Salerno Solidale per l'Augusteo € 1.674,13 Iva Inclusa
Si precisa che i costi del servizio di accoglienza e palcoscenico è annualmente aggiornato secondo la variazione degli indici Istat.

Il pagamento deve essere effettuato tramite Bonifico bancario Cod. IBAN

IT 32 I010 1015 2001 0000 0046 039 intestato a : Comune di Salerno, apponendo come causale:
costo per concessione in uso Teatro Augusteo e/o Teatro Verdi;

I costi relativi ai servizi di accoglienza effettuati a cura di Salerno Solidale s.p.a vanno regolati, invece, direttamente con la predetta società. Per informazioni rivolgersi al sig. Zagaria Vincenzo tel. 320 2894925

UFFICIO LICENZE ED AUTORIZZAZIONI

L'ufficio Licenze e Autorizzazioni fa parte del Servizio Turismo e Spettacolo e nell'ambito dello stesso, cura il procedimento amministrativo per il rilascio dei seguenti titoli autorizzatori:

- licenza temporanea per lo svolgimento di attività di spettacolo/ trattenimento e di pubblico spettacolo viaggiante;
- licenza permanente per lo svolgimento di attività di spettacolo presso locali di pubblico spettacolo/trattenimento nonché per l'esercizio dell'attività di pubblico spettacolo viaggiante;
- autorizzazione per l'occupazione di suolo pubblico e/o demaniale marittimo per lo svolgimento di eventi di promozione turistica promosse dall'Amministrazione e/o da privati nonché di iniziative organizzate da Associazioni e da Enti no-profit.

Cura, inoltre, il procedimento amministrativo di cui alla Legge 689/1981 e successive modifiche ed integrazioni, per l'emissione di provvedimenti amministrativi sanzionatori per violazioni di legge e/o regolamenti in materia di pubblico spettacolo e per l'introito delle sanzioni amministrative pecuniarie rappresentando l'Ente nei giudizi proposti dai destinatari dei provvedimenti ingiuntivi;

Provvede, inoltre:

- al ricevimento della SCIA ed ai successivi adempimenti di cui all'art. 19 della Legge 241/1991 e ss.mm. ed ii., per lo svolgimento di attività di pubblico spettacolo/trattenimento svolta in forma complementare presso pubblici esercizi di somministrazione di bevande ed alimenti;
- agli adempimenti amministrativi per lo svolgimento di manifestazioni di sorte locali (pesche e tombole) sovrintendendo al relativo regolare svolgimento;
- ai sensi del D. Lgs. 18/05/2007 e successive modifiche ed integrazioni, alla registrazione ed assegnazione del codice identificativo alle attività/attrazioni dello spettacolo viaggiante curandone la tenuta del relativo Registro;

Per le suddette attività, intrattiene rapporti con altri Settori dell'Amministrazione nonché con il Comando di Polizia Municipale, la Questura di Salerno e la Prefettura in riferimento al rilascio dei titoli autorizzatori di competenza.

OBIETTIVI DELL'UFFICIO

Sempre nell'intento di migliorare il servizio al Cittadino, **l'Ufficio intende perseguire, inoltre, il raggiungimento dei seguenti ulteriori obiettivi:**

- snellimento della procedura amministrativa per il pagamento della TOSAP e della TARSUG relativamente alle autorizzazioni per l'occupazione suolo pubblico attraverso la quantificazione degli importi dovuti da parte dell'Ufficio limitatamente ai siti maggiormente richiesti;
- inserimento on-line della modulistica delle istanze per l'occupazione suolo pubblico, licenze di pubblico spettacolo e manifestazioni di sorte locali (lotterie e pesche di beneficenza etc);
- predisposizione di una procedura informatizzata, da attuare in collaborazione con il Settore Servizi Informativi, per realizzare un archivio dei provvedimenti rilasciati (autorizzazione e licenze) nonché di dei locali di pubblico spettacolo/trattenimento, dello spettacolo viaggiante, in modo da attuare uno snellimento procedurale in caso di ricerca e/o di richiesta dati;
- snellimento della procedura amministrativa per l'introito delle sanzioni amministrative pecuniarie attraverso l'informatizzazione della stessa.

Le innovazioni suggerite consentiranno all'Ente di velocizzare le procedure amministrative con beneficio per il cittadino-utente offrendo un'immagine moderna della Pubblica Amministrazione e realizzando le finalità di efficienza, economicità ed efficacia.

RECAPITI E MODALITA' DI ACCESSO

L'Ufficio Licenze ed Autorizzazioni è ubicato al I piano di Palazzo Sant'Antuono sito alla via dei Canali.

I recapiti telefonici dell'Ufficio sono i seguenti :

Dr. Gallo Rodolfo	: 089 66 72 01
Dr.ssa Senatore Michelina	: 089 66 72 02
Sig.ra Iannece Erminia	: 089 66 72 01
Sig.ra Ventre Maria	: 089 66 72 02

L'orario di apertura al pubblico dell'Ufficio è il seguente :

- martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 17.30

Il personale dell'Ufficio, resta comunque disponibile per il ricevimento del pubblico in caso di urgenza, in occasione di eventi promossi dall'Amministrazione e per particolari esigenze del Cittadino.

ATTIVITA' AMMINISTRATIVA

ADEMPIMENTO	TERMINE MASSIMO PER IL RILASCIO
RILASCIO LICENZE TEMPORANEE / PERMANENTI	GIORNI 10 DALLA RICHIESTA
RILASCIO AUTORIZZAZIONI SUOLO PUBBLICO E SPETTACOLO VIAGGIANTE	GIORNI 10 DALLA RICHIESTA
SANZIONI AMMINISTRATIVE	TERMINI DI CUI ALLA LEGGE 689/1981
MANIFESTAZIONE SORTE LOCALI	GIORNI 10 DALLA RICHIESTA
S.C.I.A	TERMINI DI CUI ALLA LEGGE 241/1991
REGISTRAZIONE/ ASSEGNAZIONE CODICE IDENTIFICATIVO SPETTACOLO VIAGGIANTE	TERMINI DI CUI AL DECRETO LEGISLATIVO 18/05/2007

COSTO DEL SERVIZIO:

LICENZE – CONTRIBUTO RILASCIO PROVVEDIMENTI AMMINISTRATIVI (DELIBERA GIUNTA COMUNALE N.RO 1036/2011)	€ 10,00
AUTORIZZAZIONI – CONTRIBUTO RILASCIO PROVVEDIMENTI AMMINISTRATIVI (DELIBERA GIUNTA COMUNALE N.RO 1036/2011)	€ 10,00
T.O.S.A.P. - TASSA DI OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO	DA QUANTIFICARE DAL SETTORE TRIBUTI
T.A.R.S.U.G. - TASSA ASPORTO RIFIUTI SOLIDI URBANI GIORNALIERO	DA QUANTIFICARE DAL SETTORE TRIBUTI
CANONE DEMANIALE PER OCCUPAZIONE SUOLO DEMANIALE MARITTIMO	DA QUANTIFICARE DALL'UFFICIO DEMANIO
LICENZE – MARCA DA BOLLO	€ 16,00
LICENZE – DIRITTI DI SEGRETERIA - PER PAGINA	€ 0,52

MODALITA' DI PAGAMENTO:

CONTRIBUTO RILASCIO PROVVEDIMENTO :

1. versamento sul conto corrente BancoPosta n.ro 12254843 intestato a Comune di Salerno – Servizio di Tesoreria; causale: contributo rilascio provvedimenti amministrativi (delibera G.C. 1036/2011);
2. bonifico ordinario secondo le seguenti coordinate: conto corrente n.ro 1000 / 00046039 intestato a Comune di Salerno - IBAN : IT32 I010 1015 2001 0000 0046 039 - causale: contributo rilascio provvedimenti amministrativi (delibera G.C. 1036/2011);

T.O.S.A.P. E T.A.R.S.U.G. :

1. versamento sul conto corrente BancoPosta n.ro 117087842 intestato a Comune di Salerno – Servizio di Tesoreria – causale: TOSAP / TARSUG

CANONE DEMANIALE : versamento a mezzo di modello F23 del Ministero delle Finanze utilizzando i seguenti codici:

Ufficio o Ente: J55

Codice Tributo : 842T – CANONE DEMANIALE

Codice Tributo : 992T – ADDIZIONALE REGIONALE

DIRITTI DI SEGRETERIA:

- Acquistabili presso l'Ufficio.



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.

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.

1. Il servizio TURISMO E SPETTACOLO nel Sito del Comune

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 15/5/2014.

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: urp@pec.comune.salerno.it

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

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.

HIPOCRATICA
CIVITAS

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 -

 urp@pec.comune.salerno.it

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00.

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 dott.ssa Anna Fiore, del Comune di Salerno, reperibile all'indirizzo di Via Roma Palazzo di Città – 84100 Salerno,

e-mail  urp@pec.comune.salerno.it

