



## ***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. Il servizio legale**

### **1. Presentazione**

- L'Avvocatura Comunale è il Settore dell'Ente cui compete, di norma, curare la rappresentanza e l'assistenza in giudizio dell'Ente.
- Gli Avvocati Comunali esercitano le proprie funzioni con sostanziale estraneità all'apparato amministrativo e non sono soggetti a vincoli di subordinazione gerarchica rispetto ai Dirigenti dell'Ente, possedendo tra loro pari dignità ed autonomia nell'espletamento dell'attività professionale.
- L'Avvocatura Comunale è dotata di autonomia strutturale, organizzativa e strumentale come previsto dalla normativa per la professione forense.
- Alla Direzione dell'Avvocatura, nella posizione di primus inter pares, è posto un avvocato iscritto nell'Elenco Speciale con il patrocinio presso le giurisdizioni superiori, che coordina l'attività e la trattazione degli affari contenziosi e consultivi.
- Il Direttore Coordinatore:
  - a) determina le direttive inerenti la trattazione delle vertenze;
  - b) vigila sull'ufficio e sul personale amministrativo dell'Avvocatura, sovrintendendo alla loro organizzazione;
  - c) assegna ai legali in servizio gli affari contenziosi e consultivi, assicurando il coordinamento e l'unità di indirizzo dell'attività, promuovendo l'esame e la decisione collegiale delle questioni giuridiche di maggior rilievo, nonché l'informazione e la collaborazione reciproca tra gli avvocati;
  - d) esercita i poteri di spesa in relazione e nei limiti degli atti e provvedimenti di competenza;
  - e) nell'assegnare lo studio e la trattazione delle controversie nonché il patrocinio di esse ai singoli legali, applica un criterio di equa distribuzione dei carichi di lavoro, sotto il profilo professionale dell'impegno, della natura degli atti e delle rispettive attitudini, specializzazione ed esperienze professionali;
  - f) ottempera a tutte le altre funzioni dirigenziali, garantendo il rispetto degli obiettivi.

### **2. Compiti**

La funzione contenziosa

- Compete ordinariamente all'Avvocatura Comunale la rappresentanza e l'assistenza in giudizio dell'Amministrazione Comunale.
- La costituzione in giudizio, solo nelle cause in cui è parte il Comune di Salerno, avviene a mezzo di avvocati iscritti negli elenchi speciali annessi all'albo professionale di cui all'art. 15, comma 1, lett. b) della L. n. 247 del 31.12.2012.
- I legali dell'Avvocatura Comunale esercitano la propria funzione dinanzi a tutte le giurisdizioni per le quali sono abilitati, in qualunque sede, a seguito di procura generale o speciale firmata dal Sindaco, giusta art. 31 del vigente Statuto Comunale.
- L'Avvocatura Comunale di norma non interviene:
  - a) nella gestione del contenzioso tributario, per cui esiste apposito ufficio presso il Settore Tributi;
  - b) nella gestione del contenzioso ex lege n. 689/1981, per cui sono ordinariamente delegati, giusta delibera di G.C. n. 1117/07, i singoli Settori/Servizi/Uffici competenti per materia;
  - c) nella gestione del recupero dei crediti, anche in sede di procedure concorsuali e fallimentari, per cui esiste apposito Servizio affidato ad apposito legale;
  - d) nella gestione del contenzioso, come quello assicurativo, in cui, per espresso patto di gestione di lite, la difesa è assicurata dai legali di fiducia del soggetto, anche concessionario, delegato dall'Ente;
  - e) nelle procedure non contenziose, o stragiudiziali, (avviate anche a mezzo diffida o messa in mora) che sono seguite come procedimenti amministrativi ordinari dai vari Settori/Servizi/Uffici nell'ambito della propria competenza per materia.
- Qualora non vi provveda il Dirigente tecnico competente per materia, o per evidenti ragioni d'urgenza, l'Avvocatura Comunale può nominare periti di parte esperti, sia interni che esterni all'Amministrazione, con determinazione del Direttore Coordinatore, giusta l'art. 107, comma 3, del D. lgs. n. 267/2000.

#### La funzione consultiva

- Salvo che non sia disposto diversamente, l'Avvocatura rende pareri soltanto laddove vi siano da affrontare questioni giuridiche particolarmente complesse, estranee alla ordinaria gestione amministrativa.
- L'Avvocatura non rende pareri legali a soggetti estranei all'Ente né a singoli dipendenti che non abbiano almeno qualifica dirigenziale.
- L'Avvocatura collabora con gli uffici competenti per materia nella redazione e revisione delle norme statutarie e regolamentari dell'Ente.

- L'Avvocatura può fornire - a mezzo di apposite comunicazioni prioritariamente per via telematica - utili indicazioni agli uffici in ordine a modifiche normative od orientamenti giurisprudenziali o buone prassi, nonché può emanare circolari che orientino l'operato degli uffici.

### 3. Attività con possibili destinatari esterni

#### Gli incarichi ai legali esterni

- L'Amministrazione può chiedere la prestazione di servizi legali, anche per attività di recupero crediti, a legali esterni e del libero foro:
  - a) per controversie che richiedano una particolare competenza specialistica;
  - b) nei giudizi dinanzi alle Magistrature Superiori, anche in mancanza di Avvocati interni abilitati al patrocinio;
  - c) laddove si presenti inopportuna o incompatibile la difesa da parte degli Avvocati interni all'Ente;
  - d) laddove gli Avvocati interni siano gravati da un eccessivo carico di lavoro.
- L'incarico è, in tali casi, attribuito a professionisti specialisti nel settore o docenti universitari -scelti in base alle specifiche competenze rispetto alle controversie da trattare- previa determinazione di incarico del Direttore Coordinatore del Settore Avvocatura, resa ai sensi dell'art. 107 del D.Lgs.vo n. 267/2000 e nel rispetto del vigente Statuto Comunale; il tutto assicurando criteri di trasparenza, concorrenza e rotazione, ove già non vi siano convenzioni in essere o sussistano ragioni di continuità difensiva, trattandosi soltanto di fasi di giudizio successive.
- Nella determinazione d'incarico è indicato ed impegnato l'ammontare preventivato della spesa, nel rispetto della legislazione vigente.
- L'Avvocatura Comunale cura, attraverso i propri Uffici amministrativi di supporto, i contatti con i legali esterni incaricati, premurandosi di verificare periodicamente la trasmissione della documentazione comprovante l'espletamento dell'incarico e l'aggiornamento dello stato della lite. Provvede a chiedere al legale incaricato il dovuto parere in caso di transazione o, in caso di soccombenza, ai fini della proponibilità di gravame. Le attività di liquidazione ai legali esterni, anche di acconti sui compensi, avviene previa verifica della sussistenza degli atti comprovanti l'attività svolta e la congruità di quanto richiesto.

#### La pratica forense presso i legali del Comune

- Presso i legali del Comune può essere svolta la pratica forense per l'esercizio della professione di avvocato, ai sensi di quanto previsto dall'art. 41, comma 6, lett. b), della L. n. 247 del 31.12.2012.

- La pratica forense presso i legali del Comune non dà diritto all'assunzione alle dipendenze del Comune ed è disciplinata da un apposito regolamento approvato dalla Giunta Comunale.

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

- L'Avvocatura Comunale ha sede al 3° piano del Palazzo di Città, alla via Roma.
- L'accesso diretto al pubblico è limitato ai giorni di martedì e giovedì, nella mattinata dalle ore 9.30 alle ore 12.30 e nel pomeriggio dalle ore 16.00 alle ore 17.00.

#### 5. Personale e organizzazione

**Direttore Coordinatore: Avv. Di Mauro Aniello**

**Tel. 089 / 662334**

**e-mail-PEC:**

 [a.dimauro@pec.comune.salerno.it](mailto:a.dimauro@pec.comune.salerno.it)

**e-mail:**

 [a.dimauro@comune.salerno.it](mailto:a.dimauro@comune.salerno.it)

**Segreteria:**

**Flauti Roberto**

**Tel. 089 / 662327 - Fax 089 / 661307 -**

 [r.flauti@comune.salerno.it](mailto:r.flauti@comune.salerno.it)

**Charlier Floriano**

**Tel. 089 / 662319 – e-mail:**

 [f.charlier@comune.salerno.it](mailto:f.charlier@comune.salerno.it)

**Landi Alberto**

**Tel. 089 / 662572 – e-mail:**

 [a.landi@comune.salerno.it](mailto:a.landi@comune.salerno.it)

**Ufficio Contenzioso Amministrativo e Penale**

**Avv. Graziani Maria Grazia**

**Tel. 089 / 662338 - e-mail-PEC:**

 [mg.graziani@pec.comune.salerno.it](mailto:mg.graziani@pec.comune.salerno.it)

**Avv. Barone Alessandra**

**Tel. 089 / 662265 - e-mail-PEC:**

 [a.barone@pec.comune.salerno.it](mailto:a.barone@pec.comune.salerno.it)

**Calobrisi Luisa**

**Tel. 089 / 662308 – e-mail:**

 [l.calobrisi@comune.salerno.it](mailto:l.calobrisi@comune.salerno.it)

**Cennamo Sofia**

**Tel. 089 / 662320 – e-mail:**

 [s.cennamo@comune.salerno.it](mailto:s.cennamo@comune.salerno.it)

**Ufficio Contenzioso Civile**

**Avv. Russo Rosa**

**Tel. 089 / 662371 - e-mail-PEC:**

 [r.russo@pec.comune.salerno.it](mailto:r.russo@pec.comune.salerno.it)

**Avv. Grusso Carmine**

**Tel. 089 / 662315 - e-mail-PEC:**

 [c.grusso@comune.salerno.it](mailto:c.grusso@comune.salerno.it)

**Cascone Mario**

**Tel. 089 / 662329 – e-mail:**

 [m.cascone@comune.salerno.it](mailto:m.cascone@comune.salerno.it)

**Ufficio Ricorsi Codice della Strada**

**Di Giacomo Raffaele**

**Tel. 089 / 662346 - Fax 089 / 661308**

**e-mail:**

 [r.digiacomo@comune.salerno.it](mailto:r.digiacomo@comune.salerno.it)

**Rago Carmine**

**Tel. 089 / 662337 – e-mail:**

 [c.rago@comune.salerno.it](mailto:c.rago@comune.salerno.it)

**Ufficio Contabilità e Personale**

**Pirone Salvatore**

**Tel. 089 / 662328 – e-mail:**

 [s.pirone@comune.salerno.it](mailto:s.pirone@comune.salerno.it)

**Monaco Guido Nicola**

**Tel. 089 / 662324 – e-mail:**

 [g.monaco@comune.salerno.it](mailto:g.monaco@comune.salerno.it)

**Macinante Giuseppe**

**Tel. 089 / 662319 – e-mail:**

 [g.macinante@comune.salerno.it](mailto:g.macinante@comune.salerno.it)

## 6. Costo del servizio

Le attività dell'Avvocatura Comunale, siccome sono rivolte a prestare un servizio di supporto giuridico al vertice dell'Amministrazione con cui autonomamente si relaziona, non comportano costi diretti a carico dei cittadini.

## C. 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, e quindi anche l'Avvocatura Comunale, s'impegna a garantire.

Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli e sono soggetti a monitoraggio.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi in seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo D che segue.

Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una prestazione può dar luogo ad azioni correttive e, se espressamente previsto, 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	L'Avvocatura Comunale è ubicata al 3° piano del Palazzo di Città facilmente accessibile in quanto dotato di ascensore anche per persone in situazione di disabilità- Indicatore: numero unità dedicate pubblico giorni apertura	Almeno 3 unità dipendenti al servizio dell'utenza nell'orario di apertura al pubblico prevista in complessive 8 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	In occasione di selezioni per affidamento di	Aggiornamento delle fasi di

		servizi legali o per consentire lo svolgimento della pratica forense presso l'Avvocatura.  E' comunque possibile l'accesso telefonico e via e-mail-PEC.	selezione su sezione dedicata presente sul sito dell'Ente
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica.  Presenza di presidio di Polizia Municipale all'ingresso del Palazzo di Città	Indicazioni e cartelli indirizzano l'utente.  Possibilità di informazioni al presidio di Polizia Municipale all'ingresso del Palazzo di Città
TRASPARENZA	Disponibilità e completezza materiali informativi in caso di selezione per incarichi legali e per l'espletamento della pratica forense	Disponibilità di materiale e modulistica reperibile on-line e presso l'Ufficio	Costante e aggiornata
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e richieste	Tempo di risposta massimo a segnalazioni e richieste	Entro i termini di legge
EFFICACIA	Affidabilità (capacità di prestare il servizio richiesto)	Numero reclami "tollerati" nell'anno solare	Al massimo 3 per ogni cento contatti

	Conformità (capacità di offrire prodotto che corrisponda agli standard promessi)	Verifica dell'attività svolta	Due indagini annuali (una ogni sei mesi coincidente con i report all'OIV)
EFFICIENZA	Criteri di economicità e di risparmio	Riduzione degli incarichi legali esterni	Meno di 50 all'anno
ATTENZIONE ALL'UTENZA	Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti	Rilevazione note o segnalazioni positive dei cittadini	Più di una

#### D. Altre informazioni utili

L'Avvocatura Comunale nel sito del Comune è al seguente link:

<http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=739&stile=7&ti=48>

I suggerimenti, le segnalazioni, i reclami

Suggerimenti e proposte brevi - Azione del cittadino diretta a sottoporre all'Amministrazione proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni.

Reclamo - Azione del cittadino diretta a comunicare all'Amministrazione eventuali disservizi o malfunzionamenti, sul quale il cittadino ritiene debba sollevare l'attenzione.

Per formulare suggerimenti/segnalazioni riferite ai servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) 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 (U.R.P.) 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 elaborata alla data del **23/7/2013**, sulla base dello schema-tipo elaborato dal Settore Personale.



AL COMUNE DI SALERNO  
Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Via Roma-Palazzo di Città  
S A L E R N O

OGGETTO: Suggerimenti e proposte brevi

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

Suggerimenti e proposte brevi per il miglioramento dei rapporti con l'Avvocatura Comunale (si prega di scrivere in stampatello e con carattere leggibile altrimenti la nota sarà cestinata):

Per una risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento indicare come si vuol essere contattati:

- per posta elettronica certificata all'indirizzo e-mail \_\_\_\_\_  
 per posta elettronica all'indirizzo e-mail \_\_\_\_\_  
 per 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 e che gli stessi verranno utilizzati esclusivamente in osservanza al D. Lgs. 196/2003.

Grazie per la collaborazione.

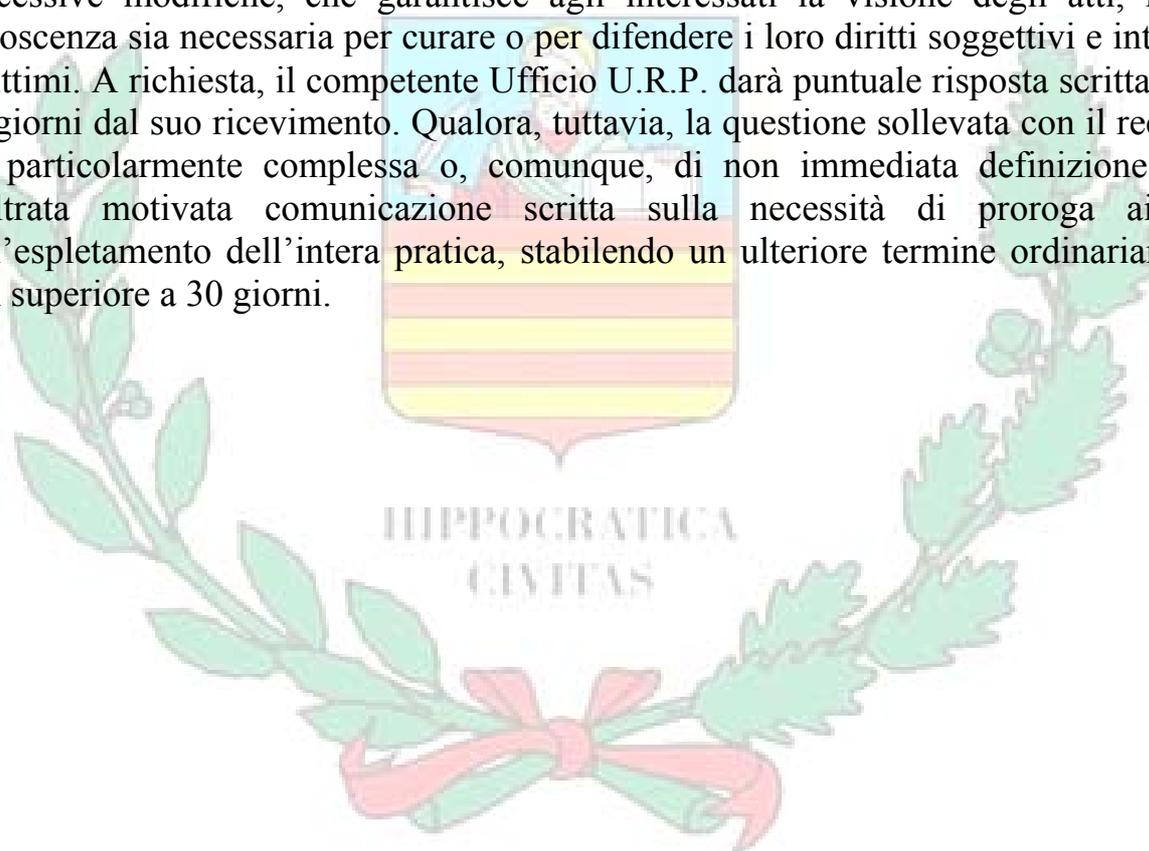
## Allegato 2

### Modulo presentazione reclami

Gentile Utente, il modulo che segue è per segnalare eventuali reclami su eventuali disservizi riscontrati nel servizio reso dal Comune di Salerno e può essere presentato, debitamente compilato in ogni sua parte:

- a mano o spedito a mezzo posta o corriere al Comune di Salerno - Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), via Roma - Palazzo di Città, 84100, Salerno;
- tramite posta elettronica certificata all'indirizzo: [urp@pec.comune.salerno.it](mailto:urp@pec.comune.salerno.it).

Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, 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 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, il competente Ufficio U.R.P. darà puntuale risposta scritta 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 Settore Avvocatura:

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](mailto: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 (di seguito indicato semplicemente come "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 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, ma 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 disposizioni di legge o di regolamento che lo preveda.

#### 5. Diritti dell'interessato

La informiamo che il Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto legislativo n. 196/2003) Le attribuisce 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](mailto:urp@pec.comune.salerno.it)



## Servizio Legale

### CUSTOMER SATISFACTION

Data di compilazione \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 20\_\_

<b>A: gli operatori hanno un atteggiamento cortese nei confronti dell'utenza?</b>				
 Gravemente insufficiente	 Insufficiente	 Sufficiente	 Buono	 Ottimo
<b>B: gli operatori le illustrano in maniera adeguata le procedure da seguire?</b>				
 Gravemente insufficiente	 Insufficiente	 Sufficiente	 Buono	 Ottimo
<b>C: gli operatori si adoperano per dare una risposta adeguata ai suoi problemi?</b>				
 Gravemente insufficiente	 Insufficiente	 Sufficiente	 Buono	 Ottimo
<b>D: ritiene che siano adeguatamente reperibili gli atti e la modulistica dell'ufficio?</b>				
 Gravemente insufficiente	 Insufficiente	 Sufficiente	 Buono	 Ottimo
<b>E: gli operatori conoscono bene le procedure e si mostrano aggiornati rispetto alle novità normative?</b>				
 Gravemente insufficiente	 Insufficiente	 Sufficiente	 Buono	 Ottimo
<b>F: ritiene adeguati i tempi di risposta degli uffici?</b>				
 Gravemente insufficiente	 Insufficiente	 Sufficiente	 Buono	 Ottimo
<b>G: ritiene utile la disponibilità dimostrata dall'ufficio alla ricezione del pubblico oltre l'orario di apertura dell'ufficio?</b>				

				
Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo

**H: Come valuta nel complesso il servizio erogato dal Settore Avvocatura?**

				
Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo

**I: fra le seguenti iniziative, può indicare quale ritiene più importante ?**

<input type="checkbox"/> - attivare la posta elettronica certificata	<input type="checkbox"/> - migliorare le pagine web del servizio	<input type="checkbox"/> - attivare un sistema di gestione dei reclami
<input type="checkbox"/> - altro: scrivere nella parte sottostante in stampatello maiuscolo		
<hr/>		

**L: con quale frequenza si è rivolto ai nostri uffici?**

<input type="checkbox"/> - con assiduità	<input type="checkbox"/> - almeno una volta al mese	<input type="checkbox"/> - almeno una volta l'anno	<input type="checkbox"/> - raramente
--	---	--	--------------------------------------

**M: per quale motivo prevalente si è rivolto ai nostri uffici?**

<input type="checkbox"/> - richiesta di informazioni	<input type="checkbox"/> - assistere ad una gara	<input type="checkbox"/> - richiesta chiarimenti sui bandi	<input type="checkbox"/> - firmare un contratto
<input type="checkbox"/> - presentare un reclamo	<input type="checkbox"/> - richiesta di accesso ad atti di gara	<input type="checkbox"/> - richiesta esito gara per interesse diretto (concorrente)	<input type="checkbox"/> - altro

**INFORMAZIONI ANAGRAFICHE**

**N: ruolo:**

<input type="checkbox"/> - cittadino	<input type="checkbox"/> - impresa: amministratore	<input type="checkbox"/> - impresa: dipendente
--------------------------------------	--	--



## **C. Servizio Appalti ,Contratti ed Assicurazioni**

### **1. Presentazione generale**

L'attività espletata si sostanzia nella predisposizione degli atti propedeutici, connessi e consequenziali sia alle procedure di appalto per la realizzazione di opere pubbliche che per la fornitura di beni e servizi, dalla fase di predisposizione del bando di gara e/o lettera d'invito, sino alla sottoscrizione del relativo contratto, nelle forme previste dall'ordinamento (atto pubblico amministrativo, scrittura privata, scrittura privata autenticata). Relativamente alle Assicurazioni, l'attività si sostanzia nella gestione e consulenza assicurativa del Comune di Salerno nella sua globalità, costituendo punto di riferimento per l'utenza interna ed esterna, di concerto con la G p a Broker , affidataria , a seguito di procedura di evidenza pubblica , del servizio di consulenza assicurativa specialistica.

### **2. Obiettivi**

L'obiettivo primario del servizio è la gestione delle gare d'appalto ad evidenza pubblica per l'affidamento dei lavori, servizi e forniture sia nei limiti che oltre la soglia comunitaria relativamente alle programmazioni annuali e/o pluriennali per il soddisfacimento delle esigenze dei Settori dell'Amministrazione Comunale, nonché predisposizione e stesura di bandi e disciplinari di gara.

Relativamente alle Assicurazioni, l'obiettivo primario è la cura dell'istruttoria di atti che vedono interessata l'Amministrazione Comunale sia per la stipula di contratti di assicurazione derivanti dalla necessità di assunzione di garanzie per diversi rischi che la gestione di pratiche attive.

Il servizio promuove il miglioramento della qualità attraverso una corretta e trasparente applicazione della normativa in materia, intesa a consentire un'ampia partecipazione alle Imprese nell'ottica della "par condicio" e della libera circolazione dei beni e servizi .

### **3. Attività e destinatari**

Il servizio appalti, contratti e assicurazioni, nell'ambito delle attività sopra descritte, assicura il successivo supporto alle eventuali attività giudiziarie dinanzi ai competenti organi giurisdizionali. Si occupa, altresì, dell'istruttoria di atti che vedono interessata l'Amministrazione Comunale per la stipula di contratti di assicurazione derivanti dalla necessità di assunzione di garanzie per i rischi di cui alla circolazione degli autoveicoli (L. 24/12/1969 n.990), per gli infortuni dei Vigili Urbani e degli

Amministratori e Dirigenti, per la tutela legale e per i rischi della responsabilità civile verso terzi e prestatori di lavoro, nonché della gestione di pratiche attive consistenti nel recupero danni arrecati da terzi al patrimonio comunale sia per sinistri derivanti dalla circolazione stradale, che per i danni causati da imprese esecutrici di lavori.

Destinatari del servizio sono:

- a) privati, società, enti o professionisti direttamente interessati al rilascio dei provvedimenti ovvero operanti per conto degli stessi.
- b) chiunque desideri ottenere informazioni o visionare pratiche, secondo le modalità stabilite dalla normativa vigente per l'accesso agli atti amministrativi.

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

Il pubblico viene ricevuto nelle ore d'ufficio:

dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 13:00;

martedì e giovedì dalle ore 16:30 alle 17:30

salvo il caso in cui l'ufficio sia impegnato nell'espletamento di sedute di gara che coinvolgono tutti gli operatori del settore.

#### 5. Personale e organizzazione

Presso il Servizio Appalti-Contratti-Assicurazioni operano attualmente n. 13 unità

##### **Dirigente del Servizio:**

**Avv. Mea Luigi**

**Tel. 089/667426 – fax: 089/661221**

PEC : [l.me@pec.comune.salerno.it](mailto:l.me@pec.comune.salerno.it) – : [l.me@comune.salerno.it](mailto:l.me@comune.salerno.it)

##### **Segreteria**

**Caprioli Rita**  **089 / 667431**  [r.caprioli@comune.salerno.it](mailto:r.caprioli@comune.salerno.it)

##### **Appalti**

**Funzionario Responsabile: Guariglia Giuseppe**

 **089 / 667447**  [g.guariglia@comune.salerno.it](mailto:g.guariglia@comune.salerno.it)

**Amato Giuseppe**  **089 / 667444**  [g.amato@comune.salerno.it](mailto:g.amato@comune.salerno.it)

**Ferro Bernardino**  **089 / 667416**  [b.ferro@comune.salerno.it](mailto:b.ferro@comune.salerno.it)

**De Martino Angelo**  **089 / 667443**  [a.demartino@comune.salerno.it](mailto:a.demartino@comune.salerno.it)

**Forte Anna**  **089 / 667449**  [a.forte2@comune.salerno.it](mailto:a.forte2@comune.salerno.it)

##### **Forniture**

**Responsabile: Negri Giuseppe**

☎ 089 / 667422

✉ [g.negri@comune.salerno.it](mailto:g.negri@comune.salerno.it)

### **Contratti**

**Funzionaria: Martorelli Lucia**

☎ 089 / 667445

PEC ✉: [l.martorelli@pec.comune.salerno.it](mailto:l.martorelli@pec.comune.salerno.it) ✉ [l.martorelli@comune.salerno.it](mailto:l.martorelli@comune.salerno.it)

**De Sio Angela** ☎ 089 / 667442

✉ [a.desio@comune.salerno.it](mailto:a.desio@comune.salerno.it)

**Cifelli Annamaria** ☎ 089 / 667446

✉ [a.cifelli@comune.salerno.it](mailto:a.cifelli@comune.salerno.it)

### **Assicurazioni**

**Responsabile: Delle Serre Raffaele**

☎ 089 / 667417

✉ [r.delleserre@comune.salerno.it](mailto:r.delleserre@comune.salerno.it)

**Cerruti Domenico** ☎ 089 / 667438

✉ [d.cerruti@comune.salerno.it](mailto:d.cerruti@comune.salerno.it)

### **D. I servizi offerti**

1. cura le procedure ad evidenza pubblica (procedure aperte e ristrette) relative ad affidamenti di lavori pubblici, servizi e forniture gestendo direttamente tutte le varie fasi in cui si articola il procedimento amministrativo dell'appalto, dalla predisposizione e pubblicazione del bando di gara sino al provvedimento di aggiudicazione definitiva e le conseguenti comunicazioni relative dopo aver proceduto alla verifica dei requisiti di ordine generale e speciale in capo al soggetto aggiudicatario;
2. cura le procedure negoziate per l'appalto di lavori pubblici fino a €150.000,00;
3. cura le procedure semplificate di lavori pubblici di importo superiore a €150.000,00;
4. cura la tenuta, gestione ed aggiornamento delle procedure informatiche relative all'Albo degli operatori economici dell'Ente per le procedure di cottimo fiduciario, nonché delle procedure ristrette semplificate.
5. supporta le Commissioni di gara per l'affidamento di lavori pubblici, servizi e forniture, redige i relativi verbali e cura tutte le conseguenti comunicazioni alle imprese partecipanti;
6. cura la predisposizione, stipulazione e registrazione fiscale dei contratti in cui l'Ente è parte (appalti di lavori pubblici, servizi e forniture, convenzioni....) e ne tiene il relativo repertorio;
7. gestisce la procedura relativa al pagamento dei MAV quadrimestrali relativi al pagamento del contributo all'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di lavori, servizi e forniture.

8. fornisce attività di consulenza ai Settori/Servizi comunali in materia di appalti pubblici e di contrattualistica pubblica, atteso che gli stessi operano anche in via autonoma.

Per quanto riguarda le Assicurazioni:

- cura sia l'istruttoria di atti che vedono interessata l'Amministrazione Comunale per la stipula di contratti di assicurazione derivanti dalla necessità di assunzione di garanzie per i rischi di cui alla circolazione degli autoveicoli (L. 24/12/1969 n.990), per gli infortuni dei Vigili Urbani e degli Amministratori e Dirigenti, per la tutela legale e per i rischi della responsabilità civile verso terzi e prestatori di lavoro, nonché la gestione delle predette polizze con particolare interesse alle denunce di sinistro ed al pagamento periodico dei premi. Cura, inoltre, la gestione di pratiche attive, consistenti nel recupero danni arrecati da terzi al patrimonio comunale sia per sinistri derivanti dalla circolazione stradale, che per i danni causati da imprese esecutrici di lavori, previa predisposizione di opportune istanze risarcitorie con calendarizzazione degli incontri di trattazione presso le Compagnie di Assicurazioni.

Attività/Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati dal Settore/Servizio Appalti, contratti e Assicurazioni	Termine medio di conclusione del procedimento (giorni)	link del sito istituzionale ove è possibile effettuare il download della modulistica eventualmente necessaria.
1.Stesura bando e lettera d'invito		10	<a href="https://albofornitori.comune.salerno.it/PortaleAppalti/it/ppgare_bandi_lista.wp">https://albofornitori.comune.salerno.it/PortaleAppalti/it/ppgare_bandi_lista.wp</a>
2.Appalto sotto soglia	Appalto dei lavori fino alla soglia comunitaria	100	<a href="https://albofornitori.comune.salerno.it/PortaleAppalti/it/ppgare_bandi_lista.wp">https://albofornitori.comune.salerno.it/PortaleAppalti/it/ppgare_bandi_lista.wp</a>
3.Appalto sopra soglia	Appalto dei lavori oltre la soglia comunitaria	150	<a href="https://albofornitori.comune.salerno.it/PortaleAppalti/it/ppgare_bandi_lista.wp">https://albofornitori.comune.salerno.it/PortaleAppalti/it/ppgare_bandi_lista.wp</a>
4.Determinazione spesa pubblicazione sui quotidiani e sulla GURI		5	
5.stipula contratto	Formalizzazione dell'atto contrattuale in forma pubblico-amministrativa a far tempo dall'aggiudica	90	

	definitiva		
6.Registrazione contratti		20	
7.Gestione sinistri	Sinistri attivi	60	
8.Gestione sinistri	Sinistri passivi	60	

### **E. 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 D, 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
ACCESSIBILITÀ	Ubicazione e accessibilità fisica	Il Servizio Appalti, Contratti ed Assicurazioni è ubicato al 1° piano del fabbricato sito alla Via Giuseppe Centola,16 accessibile in quanto	

		dotato di ascensore anche per persone in situazione di disabilità.  Indicatore: numero unità dedicate  pubblico giorni apertura	Almeno 3 unità dipendenti al servizio dell'utenza nell'orario di apertura al pubblico prevista in complessive 8 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	Servizi richiesti dall'utenza erogabili: telefonicamente, a mezzo fax, posta elettronica ordinaria, pec e web	Tutti
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica.	Indicazioni e cartelli indirizzano l'utente.
TRASPARENZA	Disponibilità e completezza materiali informativi	Reperibile on-line e presso l'Ufficio	Costante e aggiornata
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo di risposta massimo a segnalazioni e richieste	Entro i termini di legge
	Accesso agli atti ed estrazione di copie	Tempi di ricerca visura/rilascio copia atti su domanda	Pratiche precedenti al 2011 – 5 gg.; successive – 1 g.
EFFICACIA	Affidabilità (capacità di prestare il servizio richiesto)	Numero reclami "tollerati" nell'anno solare	Al massimo 3 per ogni cento contatti

	Conformità (capacità di offrire un prodotto che corrisponda agli standard promessi)	Verifica dell'attività svolta	Due indagini annuali (una ogni sei mesi coincidente con i report all'OIV)
EFFICIENZA	Criteri di economicità e di risparmio	Interscambio del personale rispetto alle specifiche competenze attribuite	Assolvere agli adempimenti, comunque nel rispetto della tempistica
	Costo zero	Le comunicazioni di ordine generale con l'utenza interessata sono pubblicate sul sito Web.	

## **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 sito Internet del Comune di Salerno è <http://www.comune.salerno.it/>  
<https://albofornitori.comune.salerno.it/PortaleAppalti/>

### **2. I suggerimenti, le segnalazioni, i reclami**

Suggerimento- Azione del cittadino diretta a sottoporre all'Amministrazione proposte e pareri per migliorare un servizio che risponda 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 Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno, Telefono: 089662819 -  e-mail-PEC: [urp@pec.comune.salerno.it](mailto:urp@pec.comune.salerno.it) 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 ai recapiti precedentemente indicati.

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 elaborata alla data del **23/7/2013**, 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 \_\_\_\_\_

per posta elettronica certificata all'indirizzo p.e.c. \_\_\_\_\_

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@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 089/662819 (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, la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e 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.

HIPPOCRATICA  
CIVITAS

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

OGGETTO: RECLAMO.

Reclamo riferito al seguente Servizio: Appalti, Contratti ed Assicurazioni  
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](mailto: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 (di seguito indicato semplicemente come "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 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, ma 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 disposizioni di legge o di regolamento che lo preveda.

#### 5. Diritti dell'interessato

La informiamo che il Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto legislativo n. 196/2003) Le attribuisce 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](mailto:urp@pec.comune.salerno.it)



# CUSTOMER SATISFACTION

Servizio Appalti, Contratti e Assicurazioni  
Data di compilazione \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 20\_\_

**A: gli operatori hanno un atteggiamento cortese nei confronti dell'utenza?**

				
Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo

**B: gli operatori le illustrano in maniera adeguata le procedure da seguire?**

				
Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo

**C: gli operatori si adoperano per dare una risposta adeguata ai suoi problemi?**

				
Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo

**D: ritiene che siano adeguatamente reperibili gli atti di gara e la modulistica dell'ufficio?**

				
Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo

**E: gli operatori conoscono bene le procedure e si mostrano aggiornati rispetto alle novità normative?**

				
Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo

**F: ritiene adeguati i tempi di risposta degli uffici ?**

				
Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo

**G: ritiene utile la disponibilità dimostrata dall'ufficio alla ricezione del pubblico oltre l'orario di apertura?**

				
Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo

**H: come valuta nel complesso il servizio erogato dal Servizio Appalti – Contratti - Assicurazioni?**

				
Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo

**I: fra le seguenti iniziative, può indicare quale ritiene più importante?**

<input type="checkbox"/> - attivare la posta elettronica certificata	<input type="checkbox"/> - migliorare le pagine web del servizio	<input type="checkbox"/> - attivare un sistema di gestione dei reclami
<input type="checkbox"/> - predisporre materiale informativo sulle procedure di gara	<input type="checkbox"/> - altro: scrivere nella parte sottostante in stampatello maiuscolo	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		

**L: con quale frequenza si è rivolto ai nostri uffici?**

<input type="checkbox"/> con assiduità	<input type="checkbox"/> almeno una volta al mese	<input type="checkbox"/> almeno una volta l'anno	<input type="checkbox"/> raramente
--	---	--	------------------------------------



## D. Ufficio Demanio e Patrimonio

### 1. Presentazione generale

L'attività espletata si sostanzia nelle seguenti gestioni:

- Fitti Attivi: istruttoria dei provvedimenti di concessione, formalizzazione e stipula dei contratti di fitto e di concessione; disdette dei rapporti, rinnovi, rilasci, subentri e volture; determinazione, adeguamento, rivalutazione e riscossione dei canoni; emissione dei bollettini di c.c.p. prestampati; contabilizzazione dei pagamenti; recupero delle morosità in sede amministrativa;
- Fitti Passivi: istruttoria dei provvedimenti di acquisizione in fitto, dei rinnovi e dei rilasci, formalizzazione e stipula dei contratti, aggiornamento e liquidazione dei canoni e delle spese di registrazione e procedure di dismissione;
- Condomini: valutazione degli argomenti agli oo.d.gg. delle assemblee; liquidazione delle spese condominiali, previa verifica dei dati economici/contabili; partecipazione alle assemblee;
- Vendita e riscatto di diritto di prelazione su alloggi edilizia residenziale pubblica (E.R.P.) e alienazioni di immobili di patrimonio disponibile: verifica e reperimento dei dati catastali, contabili e amministrativi; predisposizione bandi pubblici; collegamenti con gli studi notarili per la predisposizione degli atti pubblici;
- Demanio Marittimo: predisposizione nulla-osta, autorizzazioni, concessioni, provvedimenti di revoca e/o decadenza, ingiunzioni di sgombero, ordinanze; determinazione canoni e indennità di abusiva e/o difforme occupazione; attività propedeutiche (relazioni, deliberazioni e determinazioni dirigenziali);
- Demanio Idrico: istruttoria delle pratiche di concessione per opere riguardanti gli attraversamenti di corsi d'acqua e simili del Comune di Salerno;

### 2. Obiettivi e destinatari

- Fitti Attivi: favorire una gestione economicamente oculata e, per quanto possibile, redditizia del patrimonio comunale, incrementando le azioni contro le morosità;
- Fitti Passivi: razionalizzare le strutture destinate ad attività istituzionali, privilegiando l'utilizzo di immobili di proprietà comunale e dismettendo quelli di proprietà terza, così da realizzare sensibili economie di spesa;
- Condomini: realizzare l'obiettivo di economia di spesa degli oneri condominiali, attraverso un'attenta istruttoria dei provvedimenti liquidatori previa verifica degli atti contabili e dei presupposti legittimanti la spesa stessa e contrastando fenomeni di morosità condominiale da parte dei conduttori;
- Vendita e riscatto di diritto di prelazione su alloggi edilizia residenziale pubblica (E.R.P.) e alienazioni di immobili di patrimonio disponibile: creazione /

implementazione di elenchi / banche dati aggiornati relativamente a dati catastali, contabili e amministrativi, si da ottimizzare i tempi e concretizzare gli introiti;

- Demanio Marittimo: perseguire un uso del Demanio Marittimo che oltre ad offrire garanzie di proficuità risponda sempre ad un più rilevante interesse pubblico, effettuando tutte quelle verifiche tecniche / amministrative / contabili salvaguardino la certezza del diritto ed evitino il concretizzarsi abusive e/o difformi occupazioni ed eventuali contenziosi;
- Demanio Idrico: coordinare e supportare gli altri Settori e/o Servizi Comunali, curando direttamente -come unico interlocutore- i rapporti con la Giunta Regionale della Campania / Settore Provinciale del Genio Civile di Salerno;

Destinatari del servizio sono privati ed enti direttamente interessati al rilascio dei provvedimenti.

### 3. Recapiti, orari e modalità di accesso

Il pubblico viene ricevuto il martedì e il giovedì dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle ore 16:30 alle 17:30

### 4. Personale

Presso l'Ufficio Demanio e Patrimonio operano attualmente n. **10** unità

**Funzionario Responsabile: Antonio Amato**

☎ 089 / 662950 📠 089 / 661268 📧 [a.amato@comune.salerno.it](mailto:a.amato@comune.salerno.it)

**Guerra Franco (demanio, alienazioni)**

☎ 089 / 662904 📠 089 / 662377 📧 [f.guerra@comune.salerno.it](mailto:f.guerra@comune.salerno.it)

**Michele Petti (alienazioni - patrimonio)**

☎ 089 / 662904 📧 [m.petti@comune.salerno.it](mailto:m.petti@comune.salerno.it)

**Rinaldi Francesco (demanio, fitti passivi)**

☎ 089 / 662904 📧 [f.rinaldi@comune.salerno.it](mailto:f.rinaldi@comune.salerno.it)

**Maglio Stefano (demanio, alienazioni)**

☎ 089 / 662904 📧 [s.maglio@comune.salerno.it](mailto:s.maglio@comune.salerno.it)

**Lucia Landi (fitti attivi)**

☎ 089 / 662904 📧 [l.landi@comune.salerno.it](mailto:l.landi@comune.salerno.it)

**Anna Auriemma (fitti attivi)**

☎ 089 / 662904

 [a.auriemma@comune.salerno.it](mailto:a.auriemma@comune.salerno.it)

**Maria Cristina Palladino (alienazioni)**

☎ 089 / 662903

 [m.palladino@comune.salerno.it](mailto:m.palladino@comune.salerno.it)

**Apicella Patrizia (fitti passivi)**

☎ 089 / 662904

 [p.apicella@comune.salerno.it](mailto:p.apicella@comune.salerno.it)

### C. I servizi offerti

Attività/Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati dall'Ufficio Demanio e Patrimonio	Termine massimo di conclusione del procedimento
Gestione del Demanio Marittimo	Rilascio concessioni ex artt. 36-37 Cod. Nav. e 24 Reg. Cod. Nav. (E' previsto il pagamento di diritti di istruttoria)	30 (trenta) giorni
	Rilascio autorizzazioni ex art. 45 bis - 46 - 55 Cod. Nav. (E' previsto il pagamento di diritti di istruttoria)	30 (trenta) giorni
Gestione del Patrimonio Comunale	Determinazione canoni di locazione / assegnazione	30 (trenta) giorni
	Volture e subentri nelle locazioni / assegnazione	30 (trenta) giorni
	Alienazione di immobili	30 (trenta) giorni
	Riscatto diritti di prelazione su alloggi e.r.p.	30 (trenta) giorni
	Trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà	30 (trenta) giorni

### 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 e multicanale  Informazioni per l’accesso	Via Eliodoro Lombardi - Rione Zevi Buona disponibilità di parcheggi E’ possibile l’accesso telefonico e via e-mail  Dal sito, tramite telefono ed e-mail, dall’instestazione delle comunicazioni	Tutte le unità dell’Ufficio al servizio dell’utenza nell’orario di apertura al pubblico prevista in complessive 10 ore settimanali
TRASPARENZA	Disponibilità e completezza materiali informativi	Disponibilità di materiale e modulistica	Costante e aggiornata

		reperibile presso l'Ufficio	
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo di risposta massimo a segnalazioni e richieste	Entro i termini di legge
EFFICACIA	Affidabilità (capacità di prestare il servizio richiesto)	Numero reclami "tollerati" nell'anno solare	Al massimo 3 per ogni cento contatti
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Verifica dell'attività svolta	Due indagini annuali (una ogni sei mesi coincidente con i report all'OIV)
EFFICIENZA	Criteri di economicità e di risparmio	Attività deflattiva del contenzioso	Istruttoria delle pratiche tesa ad una visione più ampia possibile degli interessi coinvolti e a rendere sempre coerente l'azione amministrativa
ATTENZIONE ALL'UTENZA	Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti	Rilevazione note e/o segnalazioni positive dei cittadini	Più di una

## **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**

Il sito Internet del Comune di Salerno è <http://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 elaborata alla data del **23/7/2013**, sulla base dello schema-tipo elaborato dal Settore Personale.

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: \_\_\_\_\_

per posta elettronica certificata all'indirizzo p.e.c.: \_\_\_\_\_

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@comune.salerno.it](mailto:urp@comune.salerno.it) - Telefono: 089662819

- 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 089662819 (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 \_\_\_\_\_, numero verde 800 \_\_\_\_\_; fax \_\_\_\_\_; e-mail [urp@comune.salerno.it](mailto:urp@comune.salerno.it)  
Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00, il martedì e il giovedì anche dalle 16.00 alle 18.00.

## Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto legislativo n. 196/2003

( Codice in materia di protezione dei dati personali )

Ai sensi del Codice in materia di protezione dei dati personali, il Comune di Salerno, in qualità di Titolare del trattamento ("Titolare"), è tenuto a fornirLe la seguente informativa sul trattamento dei Suoi dati personali.

### 1. Finalità del trattamento

I Suoi dati personali saranno trattati dal Titolare per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali relative alla gestione del servizio pubblico oggetto del reclamo da Lei presentato.

### 2. Natura del conferimento

Il conferimento dei Suoi dati personali è facoltativo, con la precisazione che, in mancanza di esso, non sarà possibile informarLa sul seguito del Suo reclamo.

### 3. Modalità del trattamento

Riguardo alle finalità di cui sopra, il trattamento dei Suoi dati personali avverrà con modalità informatiche, cartacee e manuali, in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza degli stessi.

### 4. Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati

Potranno conoscere i Suoi dati personali i dipendenti e i collaboratori, anche esterni, del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità di cui sopra (come, ad esempio, servizi tecnici). Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I Suoi dati personali potranno inoltre essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda.

### 5. Diritti dell'interessato

La informiamo che il Codice in materia di protezione dei dati personali attribuisce all'interessato la possibilità di esercitare specifici diritti. Lei potrà ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, l'aggiornamento, la rettificazione o, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati nonché la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge.

### 6. Titolare e Responsabili del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati in questione è l'Ente Comune di Salerno con sede in Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno, mentre il responsabile del trattamento è il dott./ sig. \_\_\_\_\_, Responsabile dell'Unità Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Salerno, reperibile all'indirizzo di Via Roma Palazzo di Città – 84100 Salerno, telefono Telefono: 089662819 e-mail [urp@comune.salerno.it](mailto:urp@comune.salerno.it)



# CUSTOMER SATISFACTION

## Demanio e Patrimonio

Data di compilazione \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 20\_\_

**A: gli operatori hanno un atteggiamento cortese nei confronti dell'utenza?**

 Gravemente insufficiente	 Insufficiente	 Sufficiente	 Buono	 Ottimo
---	--	--	--	---

**B: gli operatori le illustrano in maniera adeguata le procedure da seguire?**

 Gravemente insufficiente	 Insufficiente	 Sufficiente	 Buono	 Ottimo
---	--	--	--	---

**C: gli operatori si adoperano per dare una risposta adeguata ai suoi problemi?**

 Gravemente insufficiente	 Insufficiente	 Sufficiente	 Buono	 Ottimo
---	--	--	--	---

**D: Ritieni che siano adeguatamente reperibili gli atti e la modulistica dell'ufficio?**

 Gravemente insufficiente	 Insufficiente	 Sufficiente	 Buono	 Ottimo
---	--	--	--	---

**E: Gli operatori conoscono bene le procedure e si mostrano aggiornati rispetto alle novità normative?**

 Gravemente insufficiente	 Insufficiente	 Sufficiente	 Buono	 Ottimo
---	--	--	--	---

**F: ritiene adeguati i tempi di risposta degli uffici ?**

				
Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo

**G: ritiene utile la disponibilità dimostrata dall'ufficio alla ricezione del pubblico oltre l'orario di apertura?**

				
Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo

**H: fra le seguenti iniziative, può indicare quale ritiene più importante ?**

<input type="checkbox"/> - attivare la posta elettronica certificata	<input type="checkbox"/> - migliorare le pagine web del servizio	<input type="checkbox"/> - attivare un sistema di gestione dei reclami
<input type="checkbox"/> - predisporre materiale informativo sulle procedure di competenza dell'ufficio	<input type="checkbox"/> - altro: scrivere nella parte sottostante in stampatello maiuscolo	

**I: con quale frequenza si è rivolto ai nostri uffici ?**

<input type="checkbox"/> - con assiduità	<input type="checkbox"/> - almeno una volta al mese	<input type="checkbox"/> - almeno una volta l'anno	<input type="checkbox"/> - raramente
--	---	--	--------------------------------------

**L: per quale motivo prevalente si è rivolto ai nostri uffici ?**

<input type="checkbox"/> - richiesta di informazioni	<input type="checkbox"/> - Prendere visione di una pratica	<input type="checkbox"/> - richiesta chiarimenti	<input type="checkbox"/> - firmare un documento
<input type="checkbox"/> - presentare un reclamo	<input type="checkbox"/> - richiesta di accesso ad atti	<input type="checkbox"/> - altro _____	

## INFORMAZIONI ANAGRAFICHE

**M: ruolo:**

<input type="checkbox"/> - cittadino	<input type="checkbox"/> - impresa: amministratore	<input type="checkbox"/> - impresa: dipendente
--------------------------------------	--	--

### COMPILARE SOLO IN CASO DI IMPRESE

**N: Dimensione dell'impresa:**

<input type="checkbox"/> - fino a 15 dipendenti	<input type="checkbox"/> - da 15 a 30 dipendenti	<input type="checkbox"/> - oltre 30 dipendenti
---	--	--

**O: Sede dell'impresa:**

<input type="checkbox"/> - Salerno	<input type="checkbox"/> - provincia di Salerno	<input type="checkbox"/> - Campania	<input type="checkbox"/> - altro
------------------------------------	---	-------------------------------------	----------------------------------

**P: Tipo di impresa**

<input type="checkbox"/> - impresa individuale	<input type="checkbox"/> - Società	<input type="checkbox"/> - Consorzio	<input type="checkbox"/> - Cooperativa
<input type="checkbox"/> - Altro specificare:			

HIPPOCRATICA  
CIVITAS

Grazie per la cortese collaborazione

