

---

***SETTORE OPERE E LAVORI PUBBLICI  
E SERVIZIO VERIFICHE ED ESECUZIONI***

**Carta di Qualità dei Servizi**



---

## ***Introduzione***

### **La Carta di Qualità dei Servizi**

La Carta di qualità dei servizi consente d'informare, in modo trasparente ed immediato, sull'offerta delle prestazioni, sulle modalità d'accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

La Carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.

Tali livelli, inoltre, sono sottoposti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) del cittadino utente.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo.

Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.

### **Caratteristiche della Carta**

La Carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni di quanto indicato. Annualmente sarà affiancata da una Relazione sui risultati conseguiti.

La Carta di qualità dei servizi e la Relazione sui risultati sono pubblicate sul sito del Comune di Salerno.

---

## **A. Norme e principi**

### **1. Principi fondamentali**

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Salerno si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

#### **Legalità**

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

#### **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

#### **Imparzialità**

Il Comune di Salerno eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

#### **Continuità**

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

---

## **Diritto di scelta**

Laddove non lo impedisca la normativa di settore, e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

## **Partecipazione**

Il Comune di Salerno s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Il Comune di Salerno promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

## **Efficienza ed efficacia**

Il Comune di Salerno pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

## **Chiarezza e cortesia**

Il Comune di Salerno assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

## **Informazione**

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

---

In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

## **2. Principali riferimenti normativi**

La Carta di qualità dei servizi si ispira principalmente alle seguenti fonti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.
- Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi pubblici.
- D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 in tema di "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

---

## **B. Presentazione del servizio**

### **1. Presentazione generale**

Direttore del Settore Opere e Lavori Pubblici è l'ing. **Giovanni Micillo** - tel. 089/662301-02 fax 089/661305 -662549

e\_mail: [g.micillo@comune.salerno.it](mailto:g.micillo@comune.salerno.it)

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

ubicazione: via Roma n. 1 – Palazzo di Città - 3° piano

ricevimento pubblico:

Martedì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 16.30 alle 17.30

Giovedì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 16.30 alle 17.30

Come stabilito con le deliberazioni di G.C. n.62/2014 e n.82/2014, il Settore Opere e Lavori Pubblici, ha competenze su:

- Attività di programmazione delle opere e dei lavori pubblici
- Progettazione, direzione lavori, controlli, collaudi ed attività connesse all'esecuzione dei lavori pubblici
- Edilizia giudiziaria
- Predisposizione degli atti amministrativi di competenza del Settore
- Manutenzione edilizia teatri e casa comunale.

Il Servizio Verifiche ed Esecuzioni su:

- Edilizia sportiva;
- Verifiche progetti di Opere Pubbliche;
- Verifiche urbanizzazioni primarie e secondarie;
- Esecuzione ordinanze di abbattimento degli abusi edilizi.



## 2. Obiettivi

L'Amministrazione Comunale ha individuato fra gli obiettivi primari della propria attività di governo l'attuazione di una radicale trasformazione del territorio mediante la realizzazione di infrastrutture e grandi opere, progettate da architetti di fama mondiale, per proiettare la città di Salerno alla ribalta del panorama nazionale ed internazionale e farne una delle maggiori realtà nel campo dell'architettura moderna.

Le opere di maggiore rilevanza in corso di realizzazione nell'anno 2015 sono:

	DESCRIZIONE OPERA	FINANZIAMENTO	IMPORTO INTERVENTO	Stato d'Attuazione al 31.12.2015
1	RESTAURO CHIESA SS.ANNUNZIATA	FONDI COMUNITARI PIÙ EUROPA	€ 2.580.610,49	IN CORSO PROCEDURE COLLAUDO
2	CITTADELLA GIUDIZIARIA 2^ stralcio - COMPLETAMENTO EDIFICI D, E ed F	CIPE	€ 26.532.244,75	AGGIUDICA PROVVISORIA IN CORSO VERIFICHE
3	CITTADELLA GIUDIZIARIA LAVORI DI COMPLETAMENTO STRALCIO FUNZIONALE	MINISTERO GRAZIA E G.	30.910.346.41	IN CORSO PROCEDURE COLLAUDO
4	CITTADELLA GIUDIZIARIA LAVORI DI COMPLETAMENTO OPERE COMPLEMENTARI EDIFICIO C tribunale penale	MINISTERO GRAZIA E G.	€ 3.840.926,91	IN CORSO PROCEDURE COLLAUDO
5	COMPLETAMENTO CONVENTO SAN NICOLA DELLA PALMA SEDE DELLA SCUOLA MEDICA SALERNITANA	POR/FERS 2007/2013 + CASSA DD.PP.	€ 4.428.325,74	PROCEDURA COLLAUDO CONCLUSA
6	COMPLETAMENTO LUNGO IRNO	MIN. BIL. L.64/86+CASSA DD.PP.	37.627.421.07 (importo totale lavori)	IN CORSO PROCEDURE COLLAUDO
7	TRINCERONE FERROVIARIO LATO EST I STRALCIO	POR/FERS 2007/2013+SPESE PROGETTAZIONE SU BILANCIO	€ 18.405.047,78	LAVORI IN CORSO ESECUZIONE
8	REALIZZAZIONE COMPLETAMENTO STAZIONE MARITTIMA	POR 2007/2013 + MUTUO + BILANCIO	€ 17.362.600,00	IN CORSO PROCEDURE COLLAUDO
9	CONTRATTO DI QUARTIERE II FRATTE INTERVENTO A7 - Completamento rete fognaria via Gatti	MINISTERO INFRASTRUTTURE	€ 7.768.685,96	LAVORI IN CORSO ESECUZIONE
	CONTRATTO DI QUARTIERE II FRATTE INTERVENTO A6 VIABILITA' E STRADA DI COLLEGAMENTO IN MATIERNO			SOTTOSCRIZIONE ACCORDO ACQUISIZIONE AREE

	<b>CONTRATTI DI QUARTIERE II - INTERVENTO A1 A2 A4 REALIZZAZIONE EDIFICI A CARATTERE SPERIMENTALE , ALLOGGI ERP ED OPERE DI URBANIZZAZIONE</b>			IN CORSO VERIFICA E VALIDAZIONE PROGETTO ESECUTIVO
10	<b>COMPLETAMENTO UMBERTO I - Villetta</b>	PIU EUROPA	€ 10.000.000,00	LAVORI IN CORSO ESECUZIONE

	DESCRIZIONE OPERA	FINANZIAMENTO	IMPORTO INTERVENTO	Stato d'Attuazione al 31.12.2015
1 1	<b>RISTRUTTURAZIONE EX CINEMA DIANA 2^ LOTTO FUNZIONALE ALLESTIMENTO TEATRO</b>	ECONOMIE PIU EUROPA	€ 1.237.000,00	IN CORSO PROCEDURE COLLAUDO
1 2	<b>PROGETTO ARCHITETTURA - ECONOMIA - TERRITORIO (TRA) GENIUS LOCI E INCONTRI INTERNAZIONALI</b>	FONDI POR FESR 2007/2013	€ 110.000,00	LAVORI ULTIMATI
1 3	<b>OPERE URBANIZZAZIONE CIMITERO (area nuove cappelle)</b>	FONDI BILANCIO	€ 507.000,00	LAVORI IN CORSO ESECUZIONE
1 4	<b>ISTITUTO S.TOMMAZO D'AQUINO</b>	PON SCUOLA ANNUALITA 2013 -	€ 347.195,52	LAVORI ULTIMATI
1 5	<b>COMPLETAMENTO VARIANTE MATIERNO</b>	PROVVEDITORATO OPERE PUBBLICHE	€ 800.000,00	IN ATTESA APPROVAZIONE PERIZIA VARIANTE DA PROVVEDITORATO OO.PP

### C. Attività e destinatari

<u>Servizi/Uffici del Settore</u>	<u>Responsabile</u>
-----------------------------------	---------------------

<p><b><u>UFFICIO DI AMMINISTRAZIONE E SEGRETERIA</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organizzazione risorse, strumentali e finanziarie assegnate;</li> <li>• coordinamento azioni e procedure con responsabili Uffici e/o Servizi;</li> <li>• gestione fatturazione elettronica;</li> <li>• gestione della mobilità interna al Settore;</li> <li>• redazione atti contabili, finanziari programmatori di competenza Settoriale;</li> <li>• predisposizione atti di interesse generale;</li> <li>• istruttoria, gare di appalto per forniture e servizi;</li> <li>• coordinamento delle attività di alimentazione di banche dati (BDNCP, BDAP, ecc.);</li> <li>• predisposizione piano annuale e triennale dei lavori pubblici.</li> </ul>	<p>sig. Alfredo Frauenfelder Responsabile Ufficio Tel:089-662531 <a href="mailto:a.frauenfelder@comune.salerno.it">a.frauenfelder@comune.salerno.it</a></p>
--	---



- studio e diffusione aggiornamenti legislativi;
- supporto amministrativo RUP per opere finanziati con risorse comunitarie e regionali (Più Europa - POR FESR);
- gestione database interventi in capo al Settore;
- rendicontazione Settoriale per Trasparenza, Pubblicità, Organismi di Controllo;
- gestione procedura di rilevazione presenze (RILPRES);
- predisposizione ordini di servizio;
- predisposizione atti di liquidazione salario accessorio e tabulati relativi ai buoni pasto;
- rapporti con il Settore Personale;
- acquisti e forniture tramite Economato;
- smistamento corrispondenza;
- rapporti con l'Archivio Generale.
- gestione della agenda Dirigente;
- riproduzione atti;
- consegna e ritiro documentazione e corrispondenza.
- rilascio documentazione relativa al diritto di accesso agli atti ai sensi della Legge 241/90.

#### **Richieste di accesso ad atti e documenti**

Tempi e costi stabiliti dal Regolamento

#### **UFFICIO TECNICO DI PROGETTAZIONE ED ESECUZIONE DI LAVORI PUBBLICI**

- attività tecniche e amministrative programmazione, progettazione e realizzazione interventi attinenti strutture turistiche ricreative ed impianti sportivi;
- verifica aspetti tecnici progetti di finanza;
- partecipazione Commissione Provinciale Vigilanza Locali Pubblico Spettacolo;
- rilascio autorizzazione e/o pareri esclusi da competenza C.P.V.L.S.;
- attività supporto a responsabili dei lavori per adempimenti in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/2008) per i cantieri di competenza;
- coordinamento Programma di edilizia residenziale pubblica;
- contratti di quartiere;
- collaborazione alla redazione di linee guida, i pareri e supporto tecnico per approvazione di progetti, attività alta sorveglianza per realizzazione convenzionata opere di urbanizzazione primaria e secondaria realizzati

Responsabile  
Ing. Antonio Ragusa  
089-662311  
[a.ragusa@comune.salerno.it](mailto:a.ragusa@comune.salerno.it)

(P.U.A) da soggetti esterni all'Ente in raccordo con Settore Urbanistica;

- consulenza tecnica di parte vertenze giudiziarie;
- rapporti con Enti e Istituzioni per rilascio autorizzazioni, pareri e assensi richiesti o dovuti;;
- attività tecniche, amministrative e contabili connesse alla progettazione delle opere pubbliche in programma Amministrazione;
- obblighi informativi e inserimento dati, (Sistema Informativo Monitoraggio Gare SIMOG, Banca Dati Amministrazioni Pubbliche BDAPecc.);

**Rilascio attestazioni idoneità alloggiativa (legge regionale n. 18/1997 – D. Lgs. 286/1998)**

tempi gg. 15 - Costo diritti Segreteria cad. €0.26 😊

**Rilascio di licenza di agibilità tecnica per spettacoli/sport all'aperto**

tempi gg. 10 - Costo diritti Segreteria cad. € 0.52 😊

**Istruttoria documentazione tecnica da sottoporre all'esame della C.P.V.L.S. per grandi manifestazioni spettacolari**

tempi gg. 10 – Costo versamento € 25,82 rilascio licenza 😊

**Rilascio certificazioni di prestazioni eseguite da operatori economici (lavori, forniture e servizi)**

tempi gg. 15 - Costo diritti Segreteria cad. €0.26 😊

- Procedimenti connessi alle attività tecnico-amministrative per gli interventi di **Manutenzione Teatri e Palazzo di Città** (con esclusione della parte impiantistica)

**SERVIZIO VERIFICHE ED ESECUZIONI**

Le competenze del Servizio verifiche ed Esecuzioni sono quelle previste dalla Deliberazione di G.C. n. 62 del 05.03.2014:

- Edilizia sportiva
- Verifiche progetti OO.PP.
- Verifiche Urbanizzazioni primarie e secondarie
- Esecuzione ordinanze di abbattimento degli abusi

Responsabile  
arch. Carluccio Antonio  
089-662305

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

Dirigente  
Arch.Nicola Massimo  
Gentile  
089-662255

[n.gentile@comune.salerno.it](mailto:n.gentile@comune.salerno.it)

---

edilizi

**Tutti gli Uffici sono aperti al pubblico il Martedì ed il  
Giovedì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 16.30 alle  
17.30.-**

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

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

Per garantire un'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.

I termini massimi di conclusione dei procedimenti avviati su istanza dei cittadini sono riportati nella seguente tabella:

Attività/Ufficio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/Servizi erogati dall'Ufficio	Termine massimo di conclusione del procedimento
UFFICIO DI AMMINISTRAZIONE E SEGRETERIA	Richieste di accesso ad atti e documenti	Entro i termini stabiliti dal Regolamento
UFFICIO TECNICO DI PROGETTAZIONE ED ESECUZIONE DI LAVORI PUBBLICI	Rilascio attestazioni idoneità alloggiativa (legge regionale n. 18/1997 – D. Lgs. 286/1998)	gg.15 dalla richiesta

UFFICIO TECNICO DI PROGETTAZIONE ED ESECUZIONE DI LAVORI PUBBLICI	Rilascio di licenza di agibilità per spettacoli/sport all'aperto	gg.10 dalla richiesta
UFFICIO TECNICO DI PROGETTAZIONE ED ESECUZIONE DI LAVORI PUBBLICI	Istruttoria documentazione tecnica da sottoporre all'esame della C.P.V.L.S. per grandi manifestazioni spettacolari	gg.10 dalla richiesta
UFFICIO TECNICO DI PROGETTAZIONE ED ESECUZIONE DI LAVORI PUBBLICI	Rilascio certificazioni di prestazioni eseguite da operatori economici (lavori, forniture e servizi)	gg.15 dalla richiesta

DIMENSIONE QUALITA'	SOTTODIMENSIONE QUALITA'	INDICATORE QUALITA'	STANDARD OBIETTIVI DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI RESE

<b>ACCESSIBILITA'</b>	Ubicazione e accessibilità fisica	Disponibilità al ricevimento del pubblico su appuntamento e numero di unità operative dedicate al pubblico nei giorni di apertura degli Uffici	Almeno 4 unità dipendenti al servizio dell'Utenza negli orari di apertura al pubblico prevista in complessive 8 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	Accesso alle informazioni via internet – email – telefono	Immediata e disponibile con modulistica inserita sul sito istituzionale costantemente aggiornato
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni e cartelli aggiornati

<b>TRASPARENZA</b>	Disponibilità e completezza materiali informativi	Sito Internet- Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito delle informazioni relative ai servizi erogati	Sito Internet riferito alla struttura aggiornato e completo entro 5 gg.
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo di risposta massimo a segnalazioni e reclami	Entro 10 gg. dal ricevimento prorogabili a 30 per questioni di particolare complessità
	Affidabilità (capacità di prestare il servizio richiesto)	Numero reclami "tollerati" nell'anno solare	Al massimo 5 per ogni cento contatti

<b>EFFICACIA</b>	Conformità(capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Verifica dell'attività svolta- Numero di indagini di soddisfazione dell'utenza	Un indagine annuale
<b>EFFICIENZA</b>	Criteri di economicità e di risparmio	Numero servizi on line	Gli Uffici garantiscono costante riscontro via e-mail e telefonicamente alle istanze degli utenti
<b>ATTENZIONE ALL'UTENZA</b>	Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti	Rilevazione note 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**

1. Il Settore Opere e Lavori Pubblici ha il proprio link nel sito del Comune al seguente indirizzo:

**<http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=742&stile=7&ti=62>**

Il sito Internet del Comune di Salerno è [www.comune.salerno.it](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 aggiornata **all'1.1.2016**, sulla base dello schema-tipo elaborato dal Settore Personale.

Allegato1

**MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI**

AL COMUNE DI SALERNO

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via Roma-Palazzo di Città

SALERNO

OGGETTO: Segnalazioni/Suggerimenti

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

**Segnalazione/proposte/suggerimenti** *(scrivere in stampatello e con carattere leggibile, grazie):*

**La risposta verrà fornita entro 10 giorni dalla data di ricevimento.**

Come vuole essere contattato:

per posta elettronica all'indirizzo e-mail.....

via telefono al numero.....

per posta ordinaria all'indirizzo:

via/piazza.....n.....C.A.P.....località.....  
.....

Data,..... Firma.....

Il Comune di Salerno La informa che i Suoi dati vengono raccolti per consentire una risposta al suo reclamo e che gli stessi verranno utilizzati esclusivamente in osservanza al D. Lgs. 196/2003.

Grazie per la collaborazione.

---

## Allegato 2

### **Modulo presentazione reclami**

*Gentile Utente, il presente modulo per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno può essere presentato, debitamente compilato in ogni sua parte, attraverso una delle seguenti modalità:*

*- a mano, o spedito per posta al Comune di Salerno - Ufficio Relazioni con il Pubblico, Via Roma, Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84121 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 Settore Opere e Lavori Pubblici sito in Via Roma Palazzo di Città 84121 Salerno, o per fax al n.089-661305 oppure all'indirizzo [g.micillo@comune.salerno.it](mailto:g.micillo@comune.salerno.it).*

*Resta ferma la facoltà d'inoltrare reclami verbali, anche telefonando allo 089-662563 (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

S A L E R N O

OGGETTO: RECLAMO.

Reclamo riferito al seguente Settore/Servizio \_\_\_\_\_ :

Oggetto del reclamo (descrivere i fatti oggetto di reclamo con le relative date)

Si desidera una risposta scritta (barrare se interessati):

SI

NO

Compilare con i propri dati anagrafici i seguenti campi:

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Comune \_\_\_\_\_

Cap. \_\_\_\_\_

Telefono: \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Luogo e data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Per eventuali informazioni Ufficio Relazioni con il Pubblico, al Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno - ; telefono 089 \_662563 e-mail 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 la sig.a Carmela Marino Responsabile dell’Unità Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Salerno, reperibile all’indirizzo di Via Roma Palazzo di Città – 84121 Salerno, telefono 089 662563 - e-mail [urp@comune.salerno.it](mailto:urp@comune.salerno.it)



## Allegato 3

### Questionario di gradimento



SETTORE OPERE E LAVORI PUBBLICI

#### Questionario di gradimento del Settore Opere e Lavori Pubblici Esprimi il tuo giudizio sui servizi erogati



Per il miglioramento dei Servizi all'utenza è stato predisposto il questionario che segue, di facile lettura e compilazione, l'Utente non perde più di 5 minuti per la compilazione ed i risultati del sondaggio consentiranno un miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei servizi.

La compilazione può avvenire anche in forma anonima e la scheda potrà essere consegnata al personale del Settore o inviata via e-mail all'indirizzo: [g.micillo@comune.salerno.it](mailto:g.micillo@comune.salerno.it)

#### QUESTIONARIO

Quale Ufficio del Settore ha contattato?

- UFFICIO DI AMMINISTRAZIONE E SEGRETERIA
- UFFICIO TECNICO PROGETTAZIONE ESECUZIONE DI LL.PP.
- SERVIZIO VERIFICHE ED ESECUZIONI



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

😊	Livello di gradimento alto (in grado di soddisfazione)
😐	Livello di gradimento medio (in caso di giudizio neutro)
😞	Livello di gradimento basso (in caso di giudizio negativo)

Vuole specificare i motivi del suo giudizio sui servizi erogati?

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

Potrebbe segnalarci i motivi del suo eventuale livello di insoddisfazione?

---

---

---

Se è già stato in passato presso il Settore Opere e Lavori Pubblici, trova che la qualità del servizio sia:

Peggiorata      Invariata      Migliorata

In cosa il servizio è peggiorato o migliorato?

---

---

Suggerimenti generali

---

---

Salerno, lì \_\_\_\_\_

Firma (non obbligatoria)

---

