

accedo ai servizi

---



accedo ai 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.

accedo ai servizi

## **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.

accedo ai servizi

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.

accedo ai servizi

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".

accedo ai servizi

## B. Presentazione del servizio

### 1. Presentazione generale

Il Settore Impianti e Manutenzioni accorpa al suo interno il Servizio Manutenzione Infrastrutture e il Servizio Manutenzione Patrimonio Edilizio.

Il Direttore del Settore è l'Ing. Giovanni Micillo

Recapiti telefonici tel: 089/664123 - fax: 089/661302

Indirizzo di posta elettronica: [g.micillo@comune.salerno.it](mailto:g.micillo@comune.salerno.it)

Indirizzo di posta elettronica certificata: [g.micillo@pec.comune.salerno.it](mailto:g.micillo@pec.comune.salerno.it);

Dal Settore dipendono direttamente i seguenti Uffici, di cui si indicano le principali attività espletate:

#### Direzione e Segreteria

L'Ufficio provvede al coordinamento tecnico - amministrativo di tutti gli Uffici dipendenti del Settore, alla predisposizione di proposte di atti deliberativi, determinativi e convenzionali, rapporti con Enti istituzionali anche per la formalizzazione e definizione di finanziamenti e loro successiva rendicontazione, supporto alla gestione delle risorse economiche assegnate, formalizzazione di bandi pubblici, predisposizione delle procedure connesse per l'espletamento delle gare di appalto, attività di supporto al R.U.P. e tecnico su ogni tipologia di lavori.

I cittadini possono accedere alla sede dell'Ufficio in Via Guerino Grimaldi n. 7 nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12 e dalle ore 15,30 alle ore 16,30.

Il responsabile dell'Ufficio è il Geom. Francesco Mastrocinque

Recapiti telefonici: 3357745633 fax 089 661303

Indirizzo di posta elettronica: [f.mastrocinque@comune.salerno.it](mailto:f.mastrocinque@comune.salerno.it)

#### Servizi Cimiteriali

Le operazioni cimiteriali più significative sono inumazioni, esumazione, tumulazione, estumulazione, conservazione resti mortali, rilascio autorizzazioni trasporto resti mortali in altro comune, affido urna cineraria, tenuta del registro dei defunti e delle concessioni cimiteriali e consequenziali pratiche amministrative.

L'Ufficio provvede, inoltre, alla manutenzione del Pio Luogo.

I Servizi Cimiteriali garantiscono un servizio h24, attraverso turni di reperibilità a disposizione dell'Autorità Giudiziaria per il recupero di salme.

La sede degli Uffici dei Servizi Cimiteriali è ubicata nell'area del Cimitero in Via S. Alfonso Maria de' Liguori. Il pubblico si riceve dal lunedì al sabato dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e nei giorni di martedì e giovedì anche dalle ore dalle ore 15,30 alle ore 16,30.

L'accesso ai visitatori è consentito tutti i giorni dalle ore 07,30 alle ore 18,30 nel periodo dell'ora legale e fino alle 17,30 nel periodo dell'ora solare, ad eccezione delle festività di Natale, Capodanno, Pasqua, Lunedì in Albis e Ferragosto dove la chiusura è fissata alle ore 13,00.

Il responsabile dell'Ufficio è il Ten. Filomeno di Popolo

Recapiti telefonici: tel. 089 666626- fax 089 666677

Indirizzo di posta elettronica: [f.dipopolo@comune.salerno.it](mailto:f.dipopolo@comune.salerno.it)

### Ufficio Impianti Sportivi

L'Ufficio è titolato alla gestione diretta, alla manutenzione ordinaria e straordinaria delle seguenti strutture sportive:

Stadio Comunale Arechi in Via S. Allende;

Piscina Simone Vitale in Via Lungomare Tafuri;

Palatulimieri in S. Allende;

Stadio Comunale Donato Vestiti in Piazza Casalbore.

Mentre per le altre strutture affidate in gestione a Società Sportive l'Ufficio opera una attività di controllo ed una manutenzione straordinaria.

I cittadini possono accedere alla sede dell'Ufficio in S.Allende c/o Stadio Arechi nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12 e dalle ore 15,30 alle ore 16,30.

Il responsabile dell'Ufficio è il Geom.. Alfonso Sandolo

Recapiti telefonici: tel. 089 663146- fax 089 663147

Indirizzo di posta elettronica [a.sandolo@comune.salerno.it](mailto:a.sandolo@comune.salerno.it)

### Ufficio Prevenzione e Protezione Impianti Termotecnici – Prevenzione Incendi

L'Ufficio provvede alla regolare gestione degli impianti termotecnici e di prevenzione incendi delle strutture di competenza comunale. E' deputato, inoltre, alla prevenzione e protezione dei luoghi di lavoro, con particolare riferimento all'aggiornamento dei D.V.R. delle strutture comunali.

I cittadini possono accedere alla sede dell'Ufficio in Corso Garibaldi, 5 nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,30 alle ore 16,30.

Il responsabile dell'Ufficio è l'Ing. Giancarlo Savino

Recapiti telefonici: tel. 089 666610- fax 089 666611

Indirizzo di posta elettronica: [g.savino@comune.salerno.it](mailto:g.savino@comune.salerno.it)

Indirizzo di posta elettronica certificata: [g.savino@pec.comune.salerno.it](mailto:g.savino@pec.comune.salerno.it)

Indirizzo di posta elettronica Ufficio: [prevenzione626@comune.salerno.it](mailto:prevenzione626@comune.salerno.it)  
Edilizia Giudiziaria

L' Ufficio è deputato alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili comunali sedi di Uffici Giudiziari ed alla manutenzione ordinaria degli edifici giudiziari di proprietà dello Stato.

L'Ufficio è ubicato al primo piano del Palazzo di Giustizia sito in Corso Garibaldi,192.

I cittadini possono accedere alla sede dell'Ufficio in Corso Garibaldi, 5 nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,30 alle ore 16,30.

Il responsabile dell'Ufficio è il Geom. **Ciro Risolo**

Recapiti telefonici: tel. 089 5645542- fax 089 5645455

Indirizzo di posta elettronica: [c.risolo@comune.salerno.it](mailto:c.risolo@comune.salerno.it)

[manedificigiudiziari@comune.salerno.it](mailto:manedificigiudiziari@comune.salerno.it)

### Ufficio Impianti Elettrici

L'Ufficio è deputato alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti elettrici ed alla gestione delle forniture di energia elettrica di tutte le strutture di competenza comunale.

Il responsabile dell'Ufficio è il Geom. **Luigi Pinto**

Recapiti telefonici: tel. 089 662824- 089 662728

Indirizzo di posta elettronica: [l.pinto@comune.salerno.it](mailto:l.pinto@comune.salerno.it)

### Tutela Pubblica Incolumità

L'Ufficio su richiesta del Comando VV.FF., Forza di Polizia e singoli cittadini svolge un'attività di controllo sulle condizioni di conservazione, sotto il profilo statico, di edifici, strutture ed impianti di proprietà privata, emettendo provvedimenti ordinativi. In caso di inottemperanza provvede a rimuovere la situazione di pericolo con l'avvio della procedura in danno degli inadempienti.

I cittadini possono accedere alla sede dell'Ufficio in Via F. D'Allora nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,30 alle ore 16,30.

Il responsabile dell'Ufficio è il Geom. **Giuseppe Ciaglia**

Recapiti telefonici: tel. 089 663153 - fax 089 661243

Indirizzo di posta elettronica: [g.ciaglia@comune.salerno.it](mailto:g.ciaglia@comune.salerno.it)

[pubblicaincolumita@comune.salerno.it](mailto:pubblicaincolumita@comune.salerno.it)

## Ufficio Passi Carrabili

L' Ufficio provvede al rilascio concessioni di passi carrabili in disposto al Decreto Legislativo 30 aprile 1992, n. 285 – Nuovo codice della strada.

I cittadini possono accedere alla sede dell'Ufficio in Via Guerino Grimaldi n. 7 nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,30 alle ore 16,30.

Il responsabile dell'Ufficio è il Geom. Roberto Punzi

Recapiti telefonici: tel. 089 664122- fax 089 661303

Indirizzo di posta elettronica: [r.punzi@comune.salerno.it](mailto:r.punzi@comune.salerno.it)

## Ufficio Sport e Tempo Libero

L'Ufficio diffonde la conoscenza delle attività sportive e motorio/ricreative facilitando la realizzazione di eventi promozionali sul territorio esternamente agli impianti. Garantisce il regolare svolgimento delle attività sportive extracurricolari nelle palestre scolastiche.

I cittadini e le associazioni sportive dilettantistiche possono accedere all'Ufficio in via Canali 1 nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,30 alle ore 16,30.

La Responsabile dell'Ufficio è la Dott.ssa Maria Teresa De Leo

Recapiti telefonici: 089/2586205 - 06 – 12 Fax 089/2586204

Indirizzo di posta elettronica: [sport&tempolibero@comune.salerno.it](mailto:sport&tempolibero@comune.salerno.it)

L'organigramma del Settore Impianti e Manutenzioni con indicazione dei recapiti telefonici dei dipendenti e del relativo indirizzo di posta elettronica è consultabile al seguente indirizzo:

<http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=750&stile=7&ti=50>

## C. I servizi offerti

Il Settore Impianti e Manutenzioni per le competenze assegnate emette autorizzazioni, concessioni, diffide ed ordinanza.

Sul presupposto che la domanda presentata è completa, e quindi non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo d'attesa ha inizio il giorno in cui il cittadino si presenta per chiedere il corrispondente servizio.

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nell'allegato 2 di questa Carta.

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

<b>Attività/Servizio</b>	<b>Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati dal Servizio</b>	<b>Termine massimo di conclusione del procedimento</b>
1. Ufficio Passi Carrabili	Rilascio concessioni passi carrabili	30 giorni Modulistica presente sul sito istituzionale
2. Ufficio Impianti Sportivi	<p>Rilascio autorizzazioni per manifestazioni sportive.</p> <p>Predisposizione atti deliberativi - determinazioni dirigenziali per manifestazioni sportive patrocinate dal Comune.</p> <p>L'accesso alle strutture sportive è consentito gratuitamente per le attività, manifestazioni e gare scolastiche, nonché alle società che praticano sport per disabili, nel mentre per le società sportive affiliate alle Federazioni sportive, agli Enti di promozione, per le aggregazioni spontanee e per gli amatori viene applicata la tariffa d'uso della impiantistica sportiva (Delib. G.C. n. 1315/2009), a seguito di bando pubblico che annualmente disciplina l'assegnazione degli spazi sportivi.</p>	30 giorni
3. Servizi Cimiteriali	Inumazione	Giorno successivo arrivo

	<p>Esumazione</p> <p>Tumulazione</p> <p>Estumulazione</p> <p>Voltura concessioni</p> <p>Rilascio autorizzazioni trasporto resti mortali in altro comune</p>  <p>Affido urna ceneraria</p>	<p>feretro.</p> <p>Operazione programmata dopo un periodo di tempo stabilito per legge.</p> <p>Giorno successivo arrivo feretro.</p> <p>Operazione programmata dopo un periodo di tempo stabilito per legge.</p> <p>30 giorni</p> <p>Al momento della richiesta previa esibizione del nulla-osta del Cimitero di destinazione.</p> <p>Al momento della richiesta</p>
4. Ufficio Sport e Tempo Libero	<p>Rilascio autorizzazioni per eventi e manifestazioni sportive.</p> <p>Procedure per la concessione in uso a terzi delle palestre scolastiche.</p>	<p>30 giorni</p>
5. Ufficio Tutela Pubblica Incolumità	<p>Verifica sicurezza immobili, mediante sopralluoghi al fine di valutare condizioni dissesto. Emissione di provvedimenti a tutela della</p>	<p>Data la particolarità del servizio i tempi sono rapportati all'urgenza di ogni singolo intervento.</p>

	pubblica incolumità.	
--	----------------------	--

#### **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 nell'allegato 2 di questa Carta.

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.

# accedo ai servizi

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 dedicate al pubblico nei giorni di apertura degli Uffici	Almeno due unità dipendenti al servizio dell'Utenza nell'orario di apertura al pubblico prevista in complessive 8 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	Accesso alle informazioni via internet - e-mail- telefono	Immediata e disponibile, con modulistica inserita sul sito istituzionale
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni e cartelli
<b>TRASPARENZA</b>	Disponibilità e completezza materiali informativi	Sito internet - tempo di pubblicazione e aggiornamento delle informazioni sui servizi erogati	Costante ed aggiornata
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo di risposta massimo	Entro 10 giorni dal ricevimento, prorogabili a 30 per questioni di particolare complessità
<b>EFFICACIA</b>	Affidabilità (capacità di prestare il servizio richiesto)	Numero reclami " tollerati" nell'anno solare	Al massimo 5 per ogni 100 contatti

	Conformità(capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Verifica dell'attività svolta- numero di indagini di soddisfazione dell'Utenza	Una 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 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

1. Il Settore Impianti e Manutenzioni ha un proprio link nel Sito del Comune:

**<http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=750&stile=7&ti=50>**

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 al 31/12/2015, 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 Direttore del Settore Impianti e Manutenzioni sito in Via Guerino Grimaldi,7 -84125 Salerno, fax al numero 089-661302, oppure tramite posta elettronica all'indirizzo [g.micillo@comune.salerno.it](mailto:g.micillo@comune.salerno.it).*

*Resta ferma la facoltà d'inoltrare reclami verbali, anche telefonando allo 089-662263 (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 interessi 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

\_\_\_\_\_

## Allegato 3: questionario di gradimento



### Questionario di gradimento del SETTORE IMPIANTI E MANUTENZIONI ESPRIMI IL TUO GIUDIZIO SUI SERVIZI EROGATI



Per il miglioramento dei servizi all'Utente, è stato predisposto il questionario che segue, di facile lettura e compilazione, l'Utente non perde più di 5 minuti per la compilazione, e i risultati del sondaggio consentiranno un miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi. La compilazione può avvenire anche in forma anonima e la scheda consegnata al personale del Settore o inviata via mail [g.micillo@comune.salerno.it](mailto:g.micillo@comune.salerno.it).

Grazie per la collaborazione.

### QUESTIONARIO

Quale Ufficio del Settore ha contattato?

- Ufficio Direzione e Segreteria
- Ufficio Servizi Cimiteriali
- Ufficio Impianti Sportivi
- Ufficio Prevenzione e Protezione Impianti Termotecnici – Prevenzione Incendi
- Ufficio Edilizia Giudiziaria
- Ufficio Impianti Elevatori
- Ufficio Impianti Elettrici

Ufficio Tutela Pubblica Incolumità

Ufficio Passi Carrabili

Ufficio Sport e Tempo Libero

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

	Livello di gradimento alto (in caso 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 caso di soddisfazione)	Livello di gradimento medio (in caso di giudizio neutro)	Livello di gradimento basso (in caso di giudizio negativo)
Sono rispettati i tempi del procedimento			
Chiarezza delle Informazioni			
Correttezza delle Informazioni			
Tempestività delle risposte			
Cortesia del personale contattato			
La modulistica è stata 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 Impianti e Manutenzione, 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)

Per eventuali informazioni Ufficio Relazioni con il Pubblico, al Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84121 Salerno telefono 089 662563

e-mail [urp@comune.salerno.it](mailto:urp@comune.salerno.it)

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30, 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, 84121 Salerno, mentre il responsabile del trattamento è la Sig.ra Carmela Marino, addetta al front office dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Salerno sito in Via Roma Palazzo di Città – 84121 Salerno

telefono 089 662563

e-mail [carmela.marino@comune.salerno.it](mailto:carmela.marino@comune.salerno.it) - [urp@comune.salerno.it](mailto:urp@comune.salerno.it)

