

accedo ai servizi

COMUNE DI SALERNO



**SERVIZIO VERIFICHE ED ESECUZIONI**

HIPPOCRATICA  
CIVITAS

***Carta di Qualità dei 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.

### **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:

- Legge 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- 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".
- Decreto legislativo 25 maggio 2016, n. 97 "Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche".

### **B. Presentazione del Servizio Verifiche ed Esecuzioni**

**Dirigente: Arch. Nicola Massimo Gentile** – tel. 089/662255 fax 089/662549  
e\_mail: [n.gentile@comune.salerno.it](mailto:n.gentile@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



#### **B1. Presentazione generale**

Il Servizio Verifiche ed Esecuzioni ha competenze su:

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 edilizi

Il personale assegnato:

ing. RAGUSA ANTONIO - RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

arch. DI LASCIO CIRO

geom. CASO ANTONIO

geom. DE ROSA MATTEO

geom. DI CANDIA LUCIANO

geom. GALDERISI VITO

sig. APICELLA LIA

sig. ALESSANDRELLA FERDINANDO

oltre ad ogni altra funzione inequivocabilmente riferibile alla competenza del Servizio in forza di legge, regolamento e/o atto amministrativo.

#### **B2. 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, l'attuazione del Programma Opere Pubbliche, la verifica dei progetti per le opere pubbliche da realizzare, la garanzia del corretto assetto del territorio e la rispondenza delle costruzioni realizzate agli atti autorizzativi mediante l'esecuzione delle ordinanze di abbattimento degli abusi edilizi.

### B3. Attività e destinatari

Per l'espletamento delle attività e degli obiettivi assegnati, il Settore Opere e Lavori Pubblici è organizzato in un unico Ufficio con competenze tecniche ed amministrative.

<b><u>Servizio Verifiche Ed Esecuzioni</u></b>	<b><u>Responsabile</u></b>
<p>Le competenze del Servizio verifiche ed Esecuzioni sono quelle previste dalla Deliberazione di G.C. n. 62 del 05.03.2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edilizia sportiva</li> <li>• Verifiche progetti OO.PP.</li> <li>• Verifiche Urbanizzazioni primarie e secondarie</li> <li>• Esecuzione ordinanze di abbattimento degli abusi edilizi</li> </ul>	<p><b><u>Responsabile</u></b>  <b>Arch. Nicola Massimo Gentile</b>            Tel:089-662255  <a href="mailto:n.gentile@comune.salerno.it">n.gentile@comune.salerno.it</a>  <a href="mailto:n.gentile@pec.comune.salerno.it">n.gentile@pec.comune.salerno.it</a></p>

### C. Servizi Offerti e Tempi medi di Erogazione

<b>SERVIZIO VERIFICHE ED ESECUZIONI</b> Dirigente Arch. Nicola Gentile 089-662407 <a href="mailto:n.gentile@comune.salerno.it">n.gentile@comune.salerno.it</a> <a href="mailto:n.gentile@pec.comune.salerno.it">n.gentile@pec.comune.salerno.it</a> <b>ATTIVITÀ//PROCEDIMENTO di competenza</b>	<b>TERMINE/ NORMA</b>	<b>UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE ISTRUTTORIA</b>
<p>Emissione del Provvedimento di Accertamento dell'Inottemperanza e irrogazione sanzione pecuniaria;</p> <p>Procedimento di Verifica dell'Esistenza o meno di rilevanti Interessi Pubblici</p> <p>Avvio del Procedimento di esecuzione interventi di demolizione, con comunicazione alla parte;            Delibera di Giunta Comunale di impegno di spesa, ovvero determina di impegno;            Determina di incarico per il progetto di demolizione, Direzione Lavori, Responsabile Sicurezza.</p> <p>Determina di Approvazione Progetto di Demolizione</p> <p>Indizione Procedura di Gara per l'esecuzione dei lavori</p> <p>Aggiudica ed Affidamento Lavori ( preceduta dal dissequestro delle opere, se necessario)</p>		

	Approvazione Atti di Regolare Esecuzione		
	Determine di Liquidazione		
<b>SERVIZIO VERIFICHE ED ESECUZIONI</b> Dirigente Arch. Nicola Gentile 089-662407 n.gentile@comune.salerno.it n.gentile@pec.comune.salerno.it <b>ATTIVITÀ//PROCEDIMENTO di competenza</b>		<b>TERMINE/ NORMA</b>	<b>UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE ISTRUTTORIA</b>
<b>Verifica e Validazione Progetti</b>	Provvedimenti e attività inerenti la verifica e la validazione dei progetti del Settore Opere e Lavori Pubblici, nonché di quelli riguardanti le urbanizzazioni primarie e secondarie	Termini di Legge L.241/90; D.P.R. n.380/2001; D.lgs. 163/2006	SERVIZIO VERIFICHE ED ESECUZIONI
<b>RILASCIO PARERI E/O LICENZE DI AGIBILITÀ PER SPORT E PUBBLICO SPETTACOLO</b>	Istruttoria per locali Pubblico Spettacolo	10 GG Ex art.80 TULPS n.773/1931 art.,4 dpr 311/2001	UFFICIO TECNICO DEL SETTORE OO.LL.PP.
	Istruttoria Pratiche da sottoporre all'esame della C.P.V.L.S.	10 GG Ex art.80 TULPS n.773/1931	UFFICIO TECNICO DEL SETTORE OO.LL.PP.
	Rilascio Licenza Agibilità Attività Di Pubblico Spettacolo CPVLPS	10 GG Ex art.80 TULPS n.773/1931	UFFICIO TECNICO DEL SETTORE OO.LL.PP.

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

**Normativa di riferimento:** Legge n. 241/1990 e s.m.i. – Legge 267/2000 – D.P.R. 12 aprile 2006 n. 184, REGOLAMENTO comunale approvato con delibera CC n. 23/02/2000.

**A chi è rivolto:** Chiunque abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti ossia: tutti i soggetti privati, compresi quelli portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso.

**Oggetto del Servizio:** Al fine di verificare la trasparenza dell'attività amministrativa e favorirne lo svolgimento imparziale, è riconosciuto ad ogni cittadino, che ne abbia interesse, il diritto di accedere ai documenti amministrativi per la tutela della situazioni di situazioni giuridicamente rilevanti. Tale diritto di accesso può essere esercitato nei confronti delle pubbliche amministrazioni, delle aziende autonome e speciali, degli enti pubblici, e dei gestori di pubblici servizi.

**Procedimento:** si esercita presentando istanza scritta. Tale istanza deve contenere obbligatoriamente :

1. indicazione degli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero degli elementi necessari per individuarlo;
2. specificazione dell'interesse sul quale si fonda la richiesta;
3. identità del richiedente

**Termine per la conclusione:** 30 giorni

**Costi:** Il diritto di accesso si esercita mediante esame (visione) e/o estrazione di copie di documenti amministrativi. L'esame è gratuito mentre il rilascio di copie è subordinato al rimborso delle spese di riproduzione come da regolamento.

**Responsabile:**

**sig. Alfredo Frauenfelder** Tel:089-662531 [a.frauenfelder@comune.salerno.it](mailto:a.frauenfelder@comune.salerno.it)

**B – 1) Istruttoria e parere tecnico per manifestazioni** a supporto del Servizio Sport Turismo e Spettacolo del Settore Affari Generali competente al rilascio delle licenze di esercizio;

**Termine per la conclusione:** 10 giorni **Costi:** 0

**2) Istruttoria e parere tecnico per locali di pubblico spettacolo** a supporto del Servizio Sport Turismo e Spettacolo del Settore Affari Generali competente al rilascio delle licenze di esercizio;

**Termine per la conclusione:** 10 giorni **Costi:** 0

**3) Rilascio di licenza di agibilità relative a teatri, cinema e scuole di danza** previo esame ed istruttoria della documentazione tecnica ed amministrativa presentata;

**Termine per la conclusione:** 10 giorni **Costi:** marca da bollo €.16,00

**4) Istruttoria documentazione tecnica da sottoporre all'esame della C.P.V.L.S. per grandi manifestazioni spettacolari e successivo rilascio della licenza di agibilità necessaria al rilascio della licenza di esercizio** competente al Servizio Sport Turismo e Spettacolo del Settore Affari Generali ;

**Termine per la conclusione:** 10 giorni **Costi:** marca da bollo €.16,00

**Responsabile:**

**ing. Antonio Ragusa**

Tel:089-662311

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

**C – Rilascio delle attestazioni di idoneità alloggiativa**

(legge regionale n. 18/1997 – D. Lgs. 286/1998);

**Termine per la conclusione:** 15 giorni **Costi:** 0

**Responsabile:**

**ing. Antonio Ragusa**

Tel:089-662311

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



**HIPPOCRATICA  
CIVITAS**

#### **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 su sito Web del Comune, 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
---------------------	--------------------------	---------------------	---

DIMENSIONE QUALITA'	SOTTODIMENSIONE QUALITA'	INDICATORE QUALITA'	STANDARD OBIETTIVI DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI RESE
ACCESSIBILITA'	Ubicazione strutture	Numero sportelli accessibili al pubblico  Tutti gli Uffici/Servizi sono aperti al pubblico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3<sup>a</sup> piano di Via Roma Palazzo di Città;</li> <li>• . 1 uffici N.1 Dirigente e n.8 Collaboratori Ufficio aperto al pubblico nei giorni di ricevimento;</li> </ul>
	Orario di apertura	Numero di ore di apertura al pubblico  n. 4 ore nei 2 giorni di ricevimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• inimo n. 8 ore settimanali, dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle 16.30 alle 17.30 nei giorni di martedì e giovedì;</li> <li>• Ricevimento utenza fuori orario, nei giorni non dedicati all'utenza, per particolari problematiche, previo appuntamento;</li> </ul>
	Accessibilità multicanale	Numero di servizi on-line	<p><b>Modulistica on-line presente per:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bandi e documenti riguardanti le gare;</li> <li>• modulistica per i servizi al cittadino;</li> </ul>
TRASPARENZA	Disponibilità e completezza materiali informativi	Sito Internet Pubblicazione aggiornamenti e informazioni relative ai servizi erogati	Sito Internet riferito alla struttura aggiornato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni ed ai reclami	Tempo massimo di risposta	Entro 5 gg dal ricevimento prorogabili a 30 per questioni di particolare complessità
EFFICACIA	Affidabilità	Rapporto tra reclami /contatti	Rapporto reclami/contatti (max 2 / 100)
	Conformità	Verifica dell'attività svolta Indagini di soddisfazione dell'utenza	n.1 indagine soddisfazione utenza nell'arco dell'anno
EFFICIENZA	Criteri di economicità e di risparmio	Numero servizi on line	Gli uffici garantiscono costante riscontro via e-mail e telefonicamente

DIMENSIONE QUALITA'	SOTTODIMENSIONE QUALITA'	INDICATORE QUALITA'	STANDARD OBIETTIVI DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI RESE
			alle istanze degli Utenti
<b>ATTENZIONE ALL'UTENZA</b>	<i>Rilevazione / ascolto bisogni utente</i>	<i>Rilevazione segnalazione contestazioni</i>	<b>Meno di 7 all'anno</b>

## **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.

## **3. 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 successivo 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 2017, sulla base dello schema-tipo elaborato dal Settore Personale.



accesso ai servizi

**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.....

**HIPPOCRATICA  
CIVITAS**

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.

accesso ai servizi

## Allegato 2

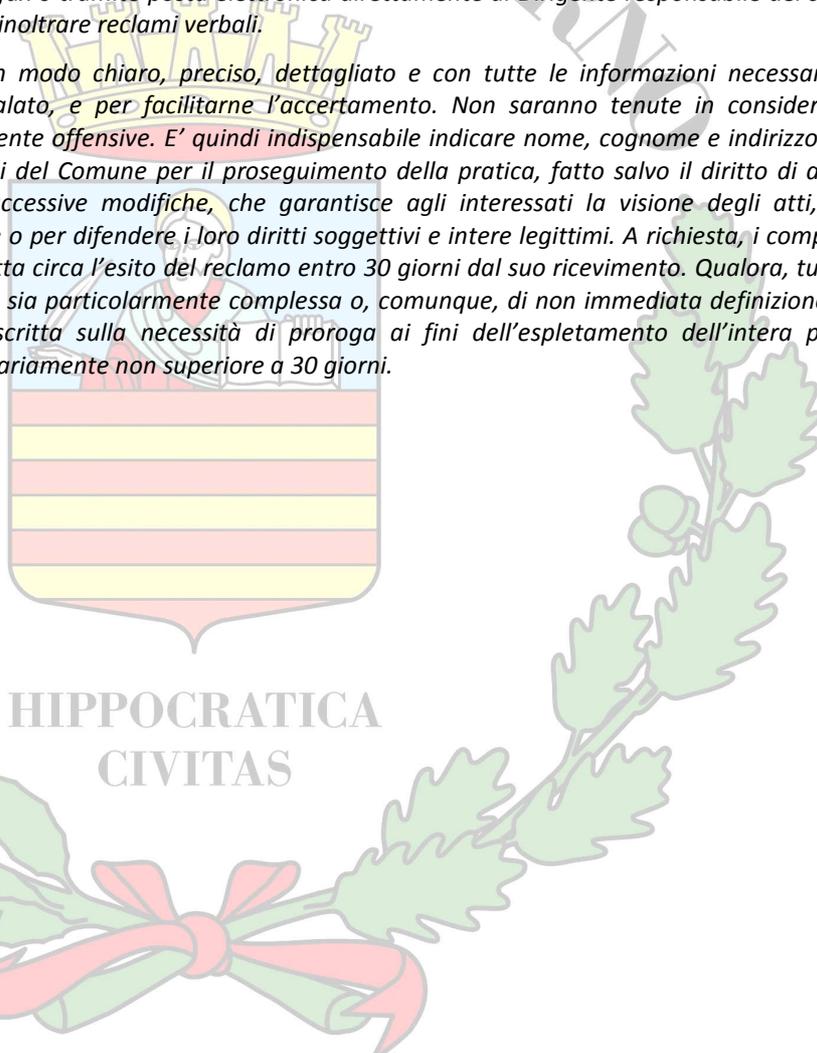
### **Modulo presentazione reclami**

*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.*

*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.*



HIPPOCRATICA  
CIVITAS

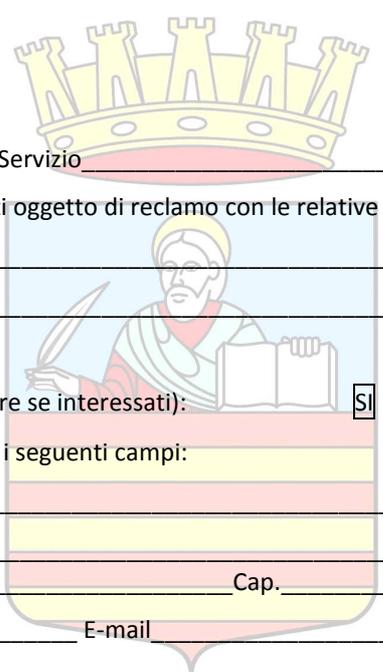
accesso ai servizi

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 \_\_\_\_\_

HIPPOCRATICA  
CIVITAS

Firma

\_\_\_\_\_

Per eventuali informazioni inviare richieste a: [urp@comune.salerno.it](mailto:urp@comune.salerno.it)

accedo ai servizi

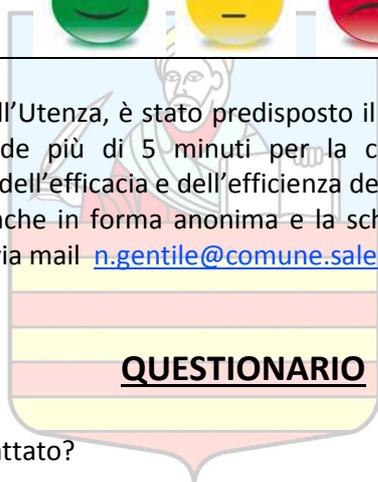


**Questionario di gradimento del  
SERVIZIO VERIFICHE ED ESECUZIONI  
ESPRIMI IL TUO GIUDIZIO SUI SERVIZI EROGATI**



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, 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 Servizio Verifiche ed Esecuzioni o inviata via mail [n.gentile@comune.salerno.it](mailto:n.gentile@comune.salerno.it).

Grazie per la collaborazione.



Quale Ufficio del Settore ha contattato?

- Ufficio Amministrativo
- Ufficio Tecnico

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			
Cortesìa 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, li \_\_\_\_\_

Firma (non obbligatoria)

HIPPOCRATICA  
CIVITAS

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.



HIPPOCRATICA  
CIVITAS

accesso ai servizi