



## **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**

Il Servizio Pubblica Istruzione ha competenza per tutti gli interventi rivolti alle scuole del primo ciclo d'istruzione (scuole primarie e scuole secondarie di I grado) previsti dalla normativa nazionale sul decentramento delle funzioni amministrative riferite all'istruzione e da quella regionale relativa al Diritto allo Studio.

Coordina le azioni che l'Amministrazione Comunale rivolge alle Istituzioni Scolastiche per la realizzazione di una politica scolastica integrata sul territorio cittadino.

### **Attività:**

Attuazione degli indirizzi di politica scolastica e coordinamento delle azioni promosse dall'Amministrazione Comunale per la gestione del sistema scolastico cittadino, riferito alle scuole dell'infanzia comunali ed alle scuole del primo ciclo d'istruzione, relazione con le Autonomie Scolastiche. Relazione e integrazione con i Settori dell'Amministrazione Comunale che interagiscono con la scuola.

Relazione e interazione con gli Enti pubblici preposti al governo della politica scolastica territoriale: Amministrazione Provinciale, Ufficio Scolastico Provinciale, Ufficio Scolastico Regionale, Regione Campania, altri Comuni della Provincia e della Regione, Azienda Sanitaria). Gestione interventi di programmazione scolastica territoriale del primo ciclo in riferimento a:

- definizione, organizzazione e monitoraggio assetto rete scolastica cittadina;
  - realizzazione delle attività di promozione culturali dell'Ente.
- Interventi di sostegno economico per le attività socio-culturali.
- biblioteca, emeroteca;

**La Pubblica Istruzione è ubicata in via San Domenico Savio n° 4**

Gli utenti possono accedere agli uffici nei seguenti giorni:

**Martedì e Giovedì** dalle ore **9,00** alle ore **12,00**  
dalle ore **16,30** alle ore **17,30**;

**I Servizi Culturali sono ubicati in via Posidonia ( Villa Carrara )**

Gli utenti possono accedere all'Ufficio Promozione Culturale nei seguenti giorni:

**dal Lunedì al Venerdì** dalle ore **9,30** alle ore **12,30**  
**il Martedì e Giovedì** dalle ore **16,30** alle ore **17,30**;

Gli utenti possono accedere alla Biblioteca ed Emeroteca nei seguenti giorni:

**dal Lunedì al Venerdì** dalle ore **9,30** alle ore **12,30**  
**il Martedì e Giovedì** dalle ore **17,10** alle ore **18,50**

Al seguente link è possibile prendere visione dell'organigramma della P. I. indicazione dei recapiti telefonici di ciascun dipendente e del relativo indirizzo di posta elettronica:

<http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=746&stile=7&ti=56>

**C. .  SERVIZI offerti**

**Ristorazione Scolastica**

Il Servizio Ristorazione Scolastica viene erogato su istanza dei genitori nelle Scuole dell' Infanzia Comunali e Statali, nelle Scuole Primarie e Secondarie di I grado Cittadine dove viene osservato l' orario a tempo pieno o prolungato.

L'iscrizione al servizio avviene online attraverso l'invio dell'istanza all'indirizzo <http://salerno.gestionepasti.it>. Per coloro che invece ne avessero necessità, è possibile richiedere l'assistenza, anche telefonica, di un operatore il quale provvederà a guidare l'utente in tutte le fasi di accesso alla piattaforma.

La relativa informativa, che indica tra l'altro le soglie di accesso cui commisurare il versamento del ticket, è pubblicata sul sito web del Comune di Salerno [www.comune.salerno.it](http://www.comune.salerno.it) e su <http://salerno.gestionepasti.it>.

Tutte le domande inoltrate, debitamente corredate dalla documentazione richiesta e fermo restando la disponibilità dell'Istituto Scolastico frequentato, vengono dunque accolte in tempo reale.

Il ticket mensa è proporzionato alla capacità economica del nucleo familiare, determinata, a sua volta, dall'importo ISEE. Sono previste agevolazioni per le famiglie che hanno tre o più figli che fruiscono del servizio.

Il Servizio di Ristorazione Scolastica è gestito mediante appalto da una ditta specializzata nel Settore. La Ditta appaltatrice del servizio possiede una certificazione ISO 9000 ed è dotata di un manuale interno di autocontrollo H.A.C.C.P. periodicamente soggetto a revisione.

Il menu è predisposto da un Tecnico all'interno di un sistema che garantisce un controllo di qualità attraverso il monitoraggio delle varie fasi di produzione, dall'approvvigionamento delle materie prime alla distribuzione dei pasti e prevede l'utilizzo di alimenti biologici, dop/doc ed a Km zero. Le tabelle dietetiche e le grammature sono formulate sulla base dei LARN ( Livelli di Assunzione Raccomandata di Nutrienti ).

Un importante ruolo propositivo, di controllo della qualità del servizio offerto e di stimolo alla ricerca di soluzioni e accorgimenti che favoriscano una corretta educazione alimentare è svolto dalla "Commissione Mensa" che è un organo composto dai rappresentanti dei genitori, dagli insegnanti e da un referente del Comune.

Il Responsabile del Servizio Ristorazione Scolastica è la dott.ssa Paola d'Adamo - tel 089667322 - fax 089661258 - mail [p.dadamo@comune.salerno.it](mailto:p.dadamo@comune.salerno.it)

**Servizio Trasporto Scolastico**

Il Servizio Trasporto Scolastico è articolato in tre tipologie di intervento:

**a) Trasporto alunni normodotati**

Rivolto agli alunni frequentanti le Scuole dell'Infanzia e Primarie, residenti nel Comune di Salerno, abitanti in zone periferiche e rioni collinari, ad una distanza di almeno **500 metri** dal plesso scolastico vicino al proprio domicilio.

**b) Trasporto alunni diversamente abili**

Rivolto agli alunni e studenti diversamente abili, residenti nel Comune di Salerno, frequentanti le Scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di I grado.

Alla domanda dovrà essere allegata la certificazione medica rilasciata dalla competente A.S.L. ( nel caso la stessa non sia già in possesso dell'Ufficio ).

**c) Rimborso abbonamenti scolastici C.S.T.P.**

Rivolto agli studenti frequentanti le Scuole Secondarie di 1° grado, che siano:

- residenti nel Comune di Salerno;
- abitanti in zone periferiche e rioni collinari;
- frequentanti i plessi scolastici dell' ambito territoriale di appartenenza, distanti non meno di 500 metri dal proprio domicilio;
- appartenenti a nuclei familiari la cui Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.), per l'anno di imposta di riferimento sia pari o inferiore ad **Euro 10.633,00=**;

Il rimborso potrà essere parziale o totale in considerazione del numero delle istanze pervenute e proporzionalmente alla disponibilità economica assegnata per il Servizio.

Lo stesso viene erogato – al termine di ogni anno scolastico – entro e non oltre la fine di luglio, previa presentazione della relativa istanza, corredata dalla documentazione reddituale e dai titoli di viaggio a tal fine utilizzati.

Per l'anno scolastico 2016/2017 la Regione Campania ha fornito gli abbonamenti scolastici gratuiti a tutti gli studenti che ne hanno fatto richiesta nei termini previsti.

Il Servizio Trasporto a mezzo scuolabus viene erogato secondo le seguenti modalità:

**per gli alunni normodotati** con l' utilizzo degli scuolabus in dotazione e l' impiego del personale autista e di accompagnamento dipendente dal Comune;

**per gli alunni e studenti diversamente abili** con scuolabus propri e personale messo a disposizione da “Salerno Solidale” S.p.A.

Per entrambe le tipologie di intervento, le relative istanze vanno presentate presso il Servizio Pubblica Istruzione – Via San Domenico Savio n. 4 - nei consueti giorni ed orari di ricevimento - dal mese di maggio al mese di luglio di ogni anno.

La circolare informativa viene inoltrata alle Istituzioni Scolastiche interessate e pubblicata sul sito del Comune.

La modulistica occorrente per la presentazione delle istanze è pubblicata a partire dal mese di maggio di ogni anno sul sito Web del Comune di Salerno [www.comune.salerno.it](http://www.comune.salerno.it)

Ulteriori informazioni possono essere acquisite ai seguenti contatti:

**Resp. Giuseppina Martucciello Tel 089 667309 - Fax 089 661258 mail [g.martucciello@comune.salerno.it](mailto:g.martucciello@comune.salerno.it)**

### **Servizio Dotazione Libri di Testo**

**Il servizio è articolato nelle seguenti tre tipologie di intervento.**

#### **a. assegnazione della Cedola Libreria a:**

- tutti gli alunni frequentanti la scuola primaria pubblica e paritaria nell'importo stabilito annualmente dal decreto Ministeriale; Le cedole vengono consegnate alle scuole che provvedono a distribuirle ai genitori degli alunni.

#### **b. assegnazione della Cedola Libreria a:**

- nuclei familiari la cui Situazione Economica Equivalente (ISEE), relativa ai redditi percepiti nell'anno di imposta di riferimento non sia superiore ad € 5.000,00 frequentanti la Scuola Secondaria di I e II grado, pubblica e paritaria.

- studenti in affidamento a Comunità o Istituti di Assistenza frequentanti la Scuola Secondaria di I e II grado, pubblica e paritaria.

Agli aventi diritto viene assegnata, una cedola libreria, di un importo prestabilito, in base alla classe ed alla tipologia di scuola frequentata dallo studente, valida per l'acquisto di libri di testo a scelta dell'utente.

La cedola viene consegnata all'atto della presentazione della domanda .

Le istanze per l'assegnazione della cedola e del buono libro si presentano presso il Settore Socio - Formativo – Servizio Pubblica Istruzione – Via San Domenico Savio, n. 4 nei consueti giorni ed orari di ricevimento del pubblico dagli inizi di settembre. La data viene comunicata attraverso le scuole e pubblicata sul sito del Comune.

#### **c. assegnazione di un contributo a sostegno delle spese per l'acquisto dei libri di testo a:**

studenti appartenenti a nuclei familiari la cui Situazione Economica Equivalente (ISEE), relativa ai redditi percepiti nell'anno di imposta di riferimento non sia superiore ad € 10.633,00 frequentanti la Scuola Secondaria di I e II grado pubblica e paritaria.

Il contributo è rapportato al fondo disponibile assegnato al Comune di Salerno dalla Regione Campania, al numero delle istanze presentate, alla classe ed alla tipologia della scuola frequentata dallo studente.

**Le istanze si presentano presso** la Segreteria della Scuola **frequentata dallo studente.**

Per qualsiasi informazione al riguardo si può telefonare al seguente numero telefonico: 089 667315/16.

Resp.: dott.ssa Vincenza Alfinito mail [v.alfinito@comune.salerno.it](mailto:v.alfinito@comune.salerno.it)

La modulistica occorrente per la presentazione delle istanze è pubblicata a partire dal mese di luglio di ogni anno sul sito Web del Comune di Salerno **[www.comune.salerno.it](http://www.comune.salerno.it)**

La Dichiarazione Sostitutiva Unica resa dagli utenti ai fini del calcolo ISEE, per accedere al Servizio, è soggetta a controllo ai sensi dell' art.76 D.P.R. 445/00.

### **Servizio Integrazione Scolastica alunni con disabilità**

Il servizio di Integrazione Scolastica alunni con disabilità adotta provvedimenti per la fornitura di presidi sanitari e ausili didattici.

Si occupa dell'adozione degli atti e dei provvedimenti che consentono alle scuole cittadine dell'infanzia, primarie e secondarie di I grado, grazie al fondo messo a disposizione dall'Ente, di realizzare i progetti educativi da esse elaborati, a favore degli alunni con disabilità e finalizzati all'integrazione degli stessi nel gruppo classe.

Gli utenti possono accedere agli uffici, in via La Carnale, 8, nei seguenti giorni:

**Martedì e Giovedì** dalle ore **9,00** alle ore **12,00**  
dalle ore **16,30** alle ore **17,30**;

Per qualsiasi informazione al riguardo si può telefonare al seguente numero telefonico: 089 666111 -

Resp.: dott. Raffaele Sabbetta, e-mail [r.sabbetta@comune.salerno.it](mailto:r.sabbetta@comune.salerno.it) - fax 089 661306

### **AA. GG. e Forniture Scolastiche**

Il servizio Affari Generali e Forniture Scolastiche attiva procedure finalizzate all'erogazione di contributi alle scuole in applicazione della Legge 23/96 ed alla fornitura di arredi scolastici, con i fondi messi a disposizione dall'Ente.

Si occupa, altresì, della fornitura di beni e servizi per il funzionamento degli uffici e delle Scuole dell'infanzia Comunali, nonché della gestione e del coordinamento degli interventi per il funzionamento delle scuole cittadine.

Gli utenti possono accedere agli uffici nei seguenti giorni:

**Martedì e Giovedì** dalle ore **9,00** alle ore **12,00**  
dalle ore **16,30** alle ore **17,30**;

Per qualsiasi informazione al riguardo si può telefonare ai seguenti numeri telefonici: 089 667302 - 667324

Resp.: dott.ssa Rosedy Guazzo e-mail [r.guazzo@comune.salerno.it](mailto:r.guazzo@comune.salerno.it) - fax 089 661258

### **Servizio di Promozione Culturale**

Il servizio prevede l' attivazione delle procedure per:

- realizzazione di iniziative culturali, educative e formative, inserite nell' ambito di programma di interventi di promozione culturale dell' Ente, rivolte alle scuole e/o alla popolazione giovanile del territorio;
- realizzazione di progetti culturali elaborati da Enti e Associazioni, rivolti all' utenza scolastica e non, presente sul territorio;
- concessione di interventi economici in favore di scuole ed associazioni per la realizzazione di iniziative culturali;
- acquisto testi;
- pubblicizzazione di eventi culturali e di bandi di concorsi culturali

Gli utenti possono accedere all' Ufficio Promozione Culturale nei seguenti giorni:

<b>dal Lunedì al Venerdì</b>	dalle ore <b>9,30</b> alle ore <b>12,30</b>
<b>Martedì e Giovedì</b>	dalle ore <b>16,30</b> alle ore <b>17,30</b> ;

Per qualsiasi informazione al riguardo si può telefonare ai seguenti numeri telefonici: 089 665142 - 663617

Resp.: dott.ssa Maria Bonavita tel. 089/665142 – fax 089/ 661260

e-mail: m.bonavita@comune.salerno.it

### **Servizio Biblioteca Emeroteca - Gestione Sala Villa Carrara**

#### **Biblioteca**

La Biblioteca, con n. 13.270 testi, è articolata nelle seguenti sezioni: Enciclopedie - Bibliografie e cataloghi, Filosofia - Psicologia - Religione - Scienze e problemi sociali - Scienze antropologiche - Storia antica, moderna e contemporanea - Letterature classiche - Letteratura noir, fantastica e horror - Narrativa e poesia italiana, europea, americana, sudamericana ed africana - Teatro, cinema, televisione, informatica - Arte, musica, sport, fumetti e giochi - Territorio cittadino, provinciale e regionale - Scientifico ambientale.

Particolare rilevanza ha l'istituzione di una Sezione specifica per ragazzi con un numero di n. 860 testi.

Si possono prendere in prestito max 2 libri per un massimo di 20 giorni.

Le scuole possono effettuare ogni lunedì, su prenotazione, visite “guidate” alla Biblioteca.

La Biblioteca collabora a Progetti di “Alternanza scuola-lavoro” secondo le modalità definite con D.Lgs.n.77/2005 e con Legge n.107/2015, art.1, commi 33-43. Svolge attività di tutoraggio e formazione nei confronti di tirocinanti dell'Università degli Studi di Salerno come da convenzione stipulata tra le parti. Partecipa, in collaborazione con Istituti scolastici cittadini, alla campagna nazionale “Il Maggio dei libri”.

#### **Emeroteca**

presso l'Emeroteca è possibile consultare i maggiori quotidiani nazionali (la Repubblica, il Corriere della sera, Il Sole 24 Ore, il Corriere dello Sport) e locali

(Il Mattino e la Città) e riviste specializzate settimanali (Panorama, Espresso, Il Salvagente, Internazionale) e mensili (Focus, Focus Storia, Focus Junior, Focus Extra, Le Scienze, Le Stelle, National Geographic, Airone, Archo, Artedossier, Ciak, Pulp, Mucchio, Psicologia, Mente e Cervello e LiberEtà).

### **Salone di Villa Carrara**

La Sala di Villa Carrara ospita manifestazioni culturali promosse dall'Amministrazione Comunale.

Su richiesta di associazioni e privati, vengono autorizzate iniziative di carattere culturale e sociale, non a scopo di lucro, secondo le modalità previste per la gestione della struttura.

La Sala è disponibile anche per la celebrazione di matrimoni civili secondo le modalità previste per tale utilizzo.

Gli utenti possono accedere alla Biblioteca ed Emeroteca nei seguenti giorni:

**dal Lunedì al Venerdì** dalle ore **9,30** alle ore **12,30**

**Martedì e Giovedì** dalle ore **17,10** alle ore **18,50**

L'accesso ai servizi, definito con Delibera di G.C. n. 684/1999, è libero e gratuito.

Per qualsiasi informazione al riguardo si può telefonare ai seguenti numeri telefonici: 089 665140 - 663651- 663650

**Resp.: dott.ssa Concetta Santulli tel. 089/665140 – fax 089/ 661260**

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



## **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 questo Servizio s'impegna a raggiungere e migliorare.

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.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi in seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo E. 2 di questa Carta di qualità dei servizi.

Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario di norma in forma non monetaria.



DIMENSIONE QUALITA'	SOTTODIMENSIONE QUALITA'	INDICATORE QUALITA'	STANDARD OBIETTIVI DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI RESE
ACCESSIBILITA'	Ubicazione e accessibilità fisica	<p>La Pubblica Istruzione è ubicata in via San Domenico Savio accessibile in auto.</p> <p>I servizi al pubblico sono ubicati al piano terra per cui sono raggiungibili anche da persone diversamente abili.</p> <p><u>Indicatore:</u> numero unità dedicate pubblico giorni apertura</p>	Almeno 1 unità Dipendente è costantemente al servizio dell'utenza nell'orario di apertura al pubblico prevista in complessive 8 ore settimanali
	Informazione per l'accesso alla sede	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni e cartelli indirizzano adeguatamente l'utente
TRASPARENZA	Modulistica	Disponibilità di materiale informativo e modulistica reperibile on-line e presso l' Ufficio	Costante e aggiornata
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo di risposta massimo	Entro i termini di Legge

<b>EFFICACIA</b>	Affidabilità (capacità di prestare il servizio richiesto)	Numero reclami nell'anno solare	Al massimo 10 per ogni cento contatti
	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 online	Gli uffici garantiscono costante riscontro via email 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 ovvero segnalazioni	Più di una

## **2. Valutazione e aggiornamento 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 che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- gli eventuali reclami presentati dagli utenti, ed accettati.

### **E. Altre informazioni utili**

La Pubblica Istruzione ha un proprio link nel Sito istituzionale del Comune <http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=746&stile=7&ti=56>

Il sito Internet del Comune di Salerno è [www.comune.salerno.it](http://www.comune.salerno.it).

**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 al seguente indirizzo [urp@comune.salerno.it](mailto:urp@comune.salerno.it)

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 1° Marzo 2017, sulla base dello schema tipo elaborato dal Settore Personale.

Allegato 1

**MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI**

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

OGGETTO: Segnalazioni/Suggerimenti

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

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

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

Come vuole essere contattato:

- per posta elettronica all'indirizzo e-mail.....
- via telefono al numero.....
- per posta ordinaria all'indirizzo:  
via/piazza.....n.....C.A.P.....  
località.....

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

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

Grazie per la collaborazione.

Allegato 2

## Modulo presentazione reclami

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

*- a mano, o spedito per posta al Comune di Salerno - Ufficio Relazioni con il Pubblico, Via Roma, Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno*

*o tramite posta elettronica all'indirizzo: [urp@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.*

*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 \_\_\_\_\_

### Customer Satisfaction

Gentile utente, si presentano di seguito i questionari per valutare il Suo grado di apprezzamento dei servizi forniti dalla Pubblica Istruzione.

Si chiede cortesemente la Sua collaborazione nella compilazione del Questionario relativo al servizio fruito, in forma anonima, e La invitiamo poi a consegnarlo presso l' ufficio interessato o ad inviarlo via mail.

Grazie per la collaborazione





SETTORE SOCIO – FORMATIVO  
SERVIZIO PUBBLICA ISTRUZIONE

**CUSTOMER SATISFACTION**

PER IL SERVIZIO \_\_\_\_\_

DATA DI COMPILAZIONE \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**A. GLI OPERATORI HANNO UN COMPORTAMENTO CORTESE NEI CONFRONTI DELL'UTENZA?**

<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> OTTIMO
--	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

**B. GLI OPERATORI ILLUSTRANO IN MANIERA ADEGUATA LE PROCEDURE DA SEGUIRE?**

<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> OTTIMO
--	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

**C. GLI OPERATORI SONO DISPONIBILI A RISOLVERE I PROBLEMI?**

<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> OTTIMO
--	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

**D. LA MODULISTICA RISULTA CHIARA?**

<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> OTTIMO
--	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

**E. SONO ADEGUATI I TEMPI DI RISPOSTA DELL'UFFICIO?**

<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> OTTIMO
--	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

**F. COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE IL SERVIZIO IN QUESTIONE?**

<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> OTTIMO
--	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

NOTE

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



SETTORE SOCIO – FORMATIVO  
SERVIZIO PUBBLICA ISTRUZIONE

**SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA**  
**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE GENITORI - ANNO SCOLASTICO \_\_\_\_\_**

**ATTUALMENTE SUO FIGLIO UTILIZZA LA MENSA SCOLASTICA:**

- 1) Tutti i giorni
- 2) Solo alcuni giorni della settimana

**SUO FIGLIO APPREZZA LA MENSA ANCHE COME OPPORTUNITÀ DI STARE INSIEME AD ALTRI BAMBINI**

- 1) Molto
- 2) Abbastanza
- 3) Poco

**E' A CONOSCENZA CHE NELLA MENSA SCOLASTICA VENGONO UTILIZZATI PRODOTTI LOCALI, BIOLOGICI, DOP E IGP**

- 1) Si
- 2) No

**QUALI SONO GLI ASPETTI PIÙ IMPORTANTI DI UN SERVIZIO MENSA DI QUALITÀ  
(INDICHI CON 1 QUELLO PIÙ IMPORTANTE E DI SEGUITO GLI ALTRI FINO A 4)**

- 1) Qualità degli ingredienti
- 2) Varietà dei menù
- 3) Controllo e sicurezza nella produzione
- 4) Opportunità di socializzazione

**ESPRIMA IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO**

- 1) Molto
- 2) Abbastanza
- 3) Poco

**SUGGERIMENTI**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



SETTORE SOCIO – FORMATIVO  
SERVIZIO PUBBLICA ISTRUZIONE

**SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA**  
**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE BAMBINI - ANNO SCOLASTICO \_\_\_\_\_**

Ti piace mangiare a mensa

1) Si

2) No

Quanto mangi a scuola

1) Molto

2) Abbastanza

3) Poco

4) Quasi niente

Elenca le pietanze che non ti piacciono e quelle che invece vorresti fossero servite più spesso



non mi piace..

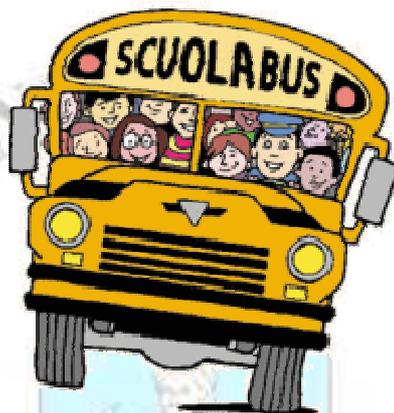


vorrei...

1) _____	1) _____
2) _____	2) _____
3) _____	3) _____
4) _____	4) _____
5) _____	5) _____
6) _____	6) _____
7) _____	7) _____
8) _____	8) _____



SETTORE SOCIO – FORMATIVO  
SERVIZIO PUBBLICA ISTRUZIONE



**QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

**QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

Gentile Utente,  
il Comune di Salerno, nell'ambito del processo di rinnovamento organizzativo inteso ad avvicinare i cittadini agli Organi istituzionali, sta conducendo un'indagine conoscitiva finalizzata a rilevare il grado di soddisfazione dei servizi offerti alla cittadinanza.

Le chiediamo, pertanto, di compilare il seguente questionario, che ci sarà utile per conoscere la Sua opinione in merito alla funzionalità del Servizio Trasporto erogato per il corrente anno scolastico \_\_\_\_\_

**A) COME VALUTA LA CORTESIA E LA DISPONIBILITA' DEL PERSONALE AUTISTA E DI ACCOMPAGNAMENTO A BORDO DELLO SCUOLABUS?**

INSUFFICIENTE     SUFFICIENTE     BUONO   

OTTIMO

**B) COME VALUTA IL COMFORT E LA PULIZIA DELLO SCUOLABUS?**

INSUFFICIENTE     SUFFICIENTE     BUONO   

OTTIMO

**C) COME VALUTA IL RISPETTO DELL'ORARIO DELLO SCUOLABUS?**

INSUFFICIENTE     SUFFICIENTE     BUONO   

OTTIMO

**D) COME VALUTA I TEMPI DI PERCORRENZA DEL TRAGITTO CASA/SCUOLA E VICEVERSA?**

- INSUFFICIENTE     SUFFICIENTE     BUONO

OTTIMO

**E) COME VALUTA LA DOCUMENTAZIONE INFORMATIVA DELL'UFFICIO TRASPORTO PER LA PUBBLICIZZAZIONE DEL SERVIZIO?**

- INSUFFICIENTE     SUFFICIENTE     BUONO

OTTIMO

**F) LA MODULISTICA ADOTTATA DALL'UFFICIO TRASPORTO RISULTA CHIARA E DI FACILE COMPILAZIONE?**

- SI     NO

**G) COME VALUTA NEL COMPLESSO IL SERVIZIO EROGATO?**

- INSUFFICIENTE     SUFFICIENTE     BUONO

OTTIMO

**H) CON QUALE FREQUENZA SI RIVOLGE ALL'UFFICIO PREPOSTO?**

- ALMENO 1 VOLTA AL MESE  
 ALMENO 1 VOLTA ALL'ANNO  
 MAI FINO AD OGGI

**I) PER QUALE MOTIVO PREVALENTE SI E' RIVOLTO ALL'UFFICIO PREPOSTO?**

- RICHIESTA INFORMAZIONI  
 PRESENTAZIONE ISTANZA  
 RITARDO DEL MEZZO  
 SMARRIMENTO OGGETTI  
 ALTRO

**L) COME VALUTA LA TEMPESTIVITA' DELLA RISPOSTA ALLE SUE RICHIESTE?**

- INSUFFICIENTE     SUFFICIENTE     BUONO

OTTIMO

**INFORMAZIONI ANAGRAFICHE DEL COMPILATORE**

**SESSO**     M     F

**CITTADINANZA**     ITALIANA     STRANIERA

**ETA'**     FINO A 30     DAI 31 AI 45

DAI 46 AI 60

OLTRE 60 ANNI

PROFESSIONE

LAVORATORE IN PROPRIO

LAVORATORE DIPENDENTE

LIBERO PROFESSIONISTA

PENSIONATO

DISOCCUPATO

CASALINGA

ISTRUZIONE

ELEMENTARE

MEDIA INFERIORE

MEDIA SUPERIORE

UNIVERSITARIA

GRAZIE PER LA CORTESE COLLABORAZIONE





SETTORE SOCIO – FORMATIVO			
SERVIZIO PUBBLICA ISTRUZIONE			
SCUOLE COMUNALI DELL'INFANZIA			
PLESSO _____			
SCHEDA DI VALUTAZIONE - STANDARD DI QUALITA'			
1	<b>COME VALUTA L'ACCOGLIENZA RICEVUTA DAL PERSONALE DELLA SCUOLA?</b>	Insufficiente	<input type="checkbox"/>
		Sufficiente	<input type="checkbox"/>
		Buono	<input type="checkbox"/>
		Ottimo	<input type="checkbox"/>
2	<b>COME VALUTA LA CORTESIA E LA DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE ?</b>	Insufficiente	<input type="checkbox"/>
		Sufficiente	<input type="checkbox"/>
		Buono	<input type="checkbox"/>
		Ottimo	<input type="checkbox"/>
3	<b>COME VALUTA L'ADEGUATEZZA DEGLI ORARI DI APERTURA E CHIUSURA?</b>	Insufficiente	<input type="checkbox"/>
		Sufficiente	<input type="checkbox"/>
		Buono	<input type="checkbox"/>
		Ottimo	<input type="checkbox"/>
4	<b>COME VALUTA LA CURA E L'ATTENZIONE EDUCATIVA DEL PERSONALE VERSO IL BAMBINO ?</b>	Insufficiente	<input type="checkbox"/>
		Sufficiente	<input type="checkbox"/>
		Buono	<input type="checkbox"/>
		Ottimo	<input type="checkbox"/>
5	<b>COME VALUTA LE PROPOSTE DIDATTICHE RIVOLTE AL BAMBINO?</b>	Insufficiente	<input type="checkbox"/>
		Sufficiente	<input type="checkbox"/>
		Buono	<input type="checkbox"/>
		Ottimo	<input type="checkbox"/>
6	<b>COME VALUTA LA DISPONIBILITA' DEL PERSONALE ALL'ASCOLTO DEI BISOGNI?</b>	Insufficiente	<input type="checkbox"/>
		Sufficiente	<input type="checkbox"/>

		Buono	<input type="checkbox"/>
		Ottimo	<input type="checkbox"/>
7	<b>COME VALUTA NEL COMPLESSO I LOCALI IN CUI SI SVOLGONO LE ATTIVITA' ?</b>	Insufficiente	<input type="checkbox"/>
		Sufficiente	<input type="checkbox"/>
		Buono	<input type="checkbox"/>
		Ottimo	<input type="checkbox"/>
8	<b>COME VALUTA L'ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI E L'ADEGUATEZZA DEGLI ARREDI ?</b>	Insufficiente	<input type="checkbox"/>
		Sufficiente	<input type="checkbox"/>
		Buono	<input type="checkbox"/>
		Ottimo	<input type="checkbox"/>
9	<b>COME VALUTA NEL COMPLESSO IL SERVIZIO MENSA?</b>	Insufficiente	<input type="checkbox"/>
		Sufficiente	<input type="checkbox"/>
		Buono	<input type="checkbox"/>
		Ottimo	<input type="checkbox"/>
10	<b>COME VALUTA I MENU PROPOSTI</b>	Insufficiente	<input type="checkbox"/>
		Sufficiente	<input type="checkbox"/>
		Buono	<input type="checkbox"/>
		Ottimo	<input type="checkbox"/>
11	<b>COME VALUTA NEL COMPLESSO L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	Insufficiente	<input type="checkbox"/>
		Sufficiente	<input type="checkbox"/>
		Buono	<input type="checkbox"/>
		Ottimo	<input type="checkbox"/>
12	<b>COME VALUTA I TEMPI DI RISPOSTA ALLE PROPRIE RICHIESTE</b>	Insufficiente	<input type="checkbox"/>
		Sufficiente	<input type="checkbox"/>
		Buono	<input type="checkbox"/>
		Ottimo	<input type="checkbox"/>

SCHEDA DI VALUTAZIONE - INDICATORI DI QUALITA'

1	<b>I locali sono puliti e l'igiene è adeguata</b>	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>
2	<b>I locali sono adeguati alla funzione a cui sono adibiti</b>	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>
3	<b>Gli arredi, il materiale didattico ed i giochi sono adeguati</b>	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>

4	<b>Ha orari in linea con le esigenze dei genitori</b>	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>
5	<b>I genitori vengono accolti in modo gentile e disponibile</b>	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>
6	<b>Il genitore viene informato su come si svolge la giornata del bambino</b>	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>
7	<b>Viene stimolato il dialogo fra educatrici e genitori, anche fornendo informazioni sull'evoluzione del figlio</b>	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>
8	<b>Il personale è sensibile ai problemi dell'adulto che si separa dal bambino</b>	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>
9	<b>Vengono date sufficienti informazioni sui metodi educativi adottati</b>	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>
10	<b>Il servizio mensa risulta adeguato</b>	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>
11	<b>I menù proposti sono vari e adeguati</b>	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>
12	<b>Ha partecipato alla costituzione degli organi collegiali</b>	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>



Per eventuali informazioni rivolgersi all' Ufficio Relazioni con il Pubblico, del Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno - ; telefoni 089 662819/662563/662128; e-mail urp@pec.comune.salerno.it  
Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30, martedì mercoledì e giovedì dalle 16.00 alle 18.00.

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

( Codice in materia di protezione dei dati personali )

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

1. Finalità del trattamento

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

2. Natura del conferimento

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

3. Modalità del trattamento

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

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

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

5. Diritti dell'interessato

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

6. Titolare e Responsabili del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati in questione è l'Ente Comune di Salerno con sede in Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno, mentre il responsabile del trattamento è il Dirigente Responsabile p.t. dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Salerno, reperibile all'indirizzo e-mail [urp@pec.comune.salerno.it](mailto:urp@pec.comune.salerno.it)

