

accedo ai servizi

---

SETTORE STRUTTURE COMUNALI



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 ed è pubblicata 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.



## **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. Organizzazione**

### **1. Presentazione generale**

Il Settore Strutture Comunali accorpa al suo interno il Servizio Manutenzione Patrimonio Edilizio diretto dall'ing. Luigi Mastrandrea.

Direttore del Settore Strutture Comunali: arch. Nicola Massimo Gentile

Recapiti telefonici tel: 089/663811; fax: 089/661297

Indirizzo di posta elettronica: [n.gentile@comune.salerno.it](mailto:n.gentile@comune.salerno.it)

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

- Interventi in materia di prevenzione incendi;
- Pubblica illuminazione;
- Verde pubblico;
- Impianti sportivi;
- Interventi di efficientamento energetico immobili comunali;
- Acquedotto e rapporti con Salerno Sistemi;
- Servizi cimiteriali;
- Sport e Tempo libero.

**SEDE: Via Settimio Mobilio, 52: Direzione e Segreteria. Acquedotto e rapporti con Salerno Sistemi.**

#### **Ufficio di Direzione e Segreteria**

L'Ufficio provvede al coordinamento tecnico - amministrativo di tutti gli Uffici dipendenti del Settore, previa verifica e smistamento della posta, controllo e registrazione delle fatture, 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 direttore e tutto quanto necessario per il buon andamento dell'amministrazione.

I cittadini possono accedere alla sede dell'Ufficio in Via Settimio Mobilio n. 52 nei giorni di martedì e giovedì, dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e dalle ore 15:30 alle ore 16:30.

Il Responsabile dell'Ufficio è la dott.sa Gerardina Voto

Recapiti telefonici: tel. 089 663871- fax 089 661297

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

## **Ufficio Acquedotto e Rapporti con la Salerno Sistemi**

Attività di controllo sul rispetto delle clausole contrattuali e più nel dettaglio sulla regolarità delle prestazioni, effettuando il costante monitoraggio del servizio effettuato dalla Salerno Sistemi con la conseguente tenuta dei conti e liquidazione delle fatture sia per la fornitura di acqua che per gli interventi di manutenzione straordinaria.

Esame e controllo al fine della autorizzazione ed impegno di spesa per gli interventi di manutenzione straordinaria di tutti gli interventi di variante e di ottimizzazione dei servizi.

Attività di controllo del rispetto delle clausole contrattuali e, specificatamente, regolarità dei servizi come previsto dal Contratto di servizio prot. n. 19170 del 02/07/1998 ed eventuali contratti aggiuntivi/integrativi (fontane ornamentali e fontanini pubblici).

I collaboratori dell'Ufficio sono i geom. Sergio Antonio, Nardi Eduardo, Daniele Antonio

Recapiti telefonici: tel. 089 663876, 01, 04 - fax 089 666677

Indirizzi di posta elettronica: [a.sergio@comune.salerno.it](mailto:a.sergio@comune.salerno.it),  
[a.daniele@comune.salerno.it](mailto:a.daniele@comune.salerno.it), e [nardi@comune.salerno.it](mailto:nardi@comune.salerno.it).

## **Servizi Cimiteriali**

Le operazioni cimiteriali più significative sono: inumazione, 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 oltre alla manutenzione del Pio Luogo anche alla collaborazione per le attività di ampliamento dello stesso nonché alla realizzazione e concessione di nuove cappelle, edicole, loculi e fossi cimiteriali.

I Servizi Cimiteriali garantiscono un servizio h. 24, attraverso turni di reperibilità a disposizione dell'Autorità Giudiziaria per il recupero di salme e per eventi eccezionali.

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 Sig. 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**

La struttura assicura il regolare svolgimento delle attività negli impianti sportivi, a mezzo di svolgimento pieno e totale delle richieste di allenamenti sportivi, della disputa di gare ufficiali federali ed amatoriali, di manifestazioni sportive, ludiche, sociali, istituzionali e di eventi sportivi organizzati da organismi pubblici e privati.

Tali attività sono perseguite a mezzo di funzionamento giornaliero e per l'intera giornata (dalle ore 7,30 alle 23,00, compreso i festivi), delle strutture ed impianti sportivi in gestione diretta e nell'obiettivo di un utilizzo in sicurezza degli impianti. Parimenti dicasi per gli impianti esternalizzati, i quali svolgono la propria attività sulla base di convenzioni stipulate con l'Amm.ne Comunale e sotto la vigilanza e controllo dell'Ufficio Impianti Sportivi.

Altresì garantisce il regolare svolgimento delle attività sportive extracurricolari nelle palestre scolastiche.

In funzione dei diversi accordi intercorsi per le varie iniziative da realizzare l'ufficio cura l'avvio del programma di incentivazione sportiva dei parchi urbani con l'acquisto di attrezzature ginniche fisse ed a fruizione libera

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

- Stadio Comunale Arechi in Via S. Allende
- Piscina Simone Vitale in Via Lungomare Tafuri
- Palatulimieri in S. Allende
- Stadio Comunale Donato Vestuti in Piazza Casalbore
- Palestra Senatore
- Campo di calcio "De Gasperi"
- Campo di calcio "Settembrino"
- Campo di calcio "XXIV Maggio 1999 "

Per le altre strutture affidate in gestione a Società Sportive l'Ufficio opera una attività di vigilanza, controllo e manutenzione straordinaria.

I cittadini possono accedere alla sede dell'Ufficio in via S. Allende c/o Stadio Arechi nei giorni di Martedì e Giovedì dalle ore 09:00 alle ore 12:00 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 Sport e Tempo Libero**

L'Ufficio garantisce il regolare svolgimento delle attività sportive organizzate nell'ambito delle strutture comunali soprattutto palestre scolastiche. In esecuzione delle procedure di rito e compatibilmente con le disponibilità orarie offerte dalle direzioni didattiche nelle ore non dedicate all'uso scolastico, le Palestre Comunali vengono affidate in uso a tutti gli organismi associativi richiedenti, regolarmente iscritti al Registro Nazionale delle Società Sportive, che perseguono finalità formative, ludico-ricreative, amatoriali e sociali, nell'ambito dello sport e delle attività motorio-ricreative.



I cittadini e le associazioni sportive dilettantistiche possono accedere all'Ufficio in Via Canali 1 nei giorni di Martedì e Giovedì dalle ore 09:00 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 667212 - Fax 089 667204

Indirizzo di posta elettronica: - [m.deleo@comune.salerno.it](mailto:m.deleo@comune.salerno.it)

### **Ufficio Operativo Pubblica Illuminazione - UOPI**

L'Ufficio provvede alla manutenzione degli impianti di pubblica illuminazione con ricambio di corpi illuminanti, rifacimento ex novo di vecchi impianti e circuiti elettrici, sostituzione di linee elettriche interrotte.

Assicura le seguenti essenziali prestazioni, necessarie a garantire la regolarità e sicurezza di funzionamento di tutti gli impianti di pubblica illuminazione:

- a) sostituzione delle lampade spente non più funzionanti e degli eventuali ausiliari elettrici per l'accensione ed il rifasamento;
- b) verifica delle condizioni di stabilità dei sostegni, delle mensole e sospensioni ed esecuzione di eventuali interventi di ripristino e/o rimozione;
- c) controllo e revisione dell'impianto di terra con verifica dei collegamenti delle parti metalliche;
- d) riparazione dei guasti ai quadri elettrici con eventuale sostituzione dei contenitori nonché controllo e revisione dei cablaggi e relative apparecchiature elettriche al fine di garantire, nel rispetto della normativa, la sicurezza di esercizio;
- e) verifica delle apparecchiature elettriche ubicate nei quadri di comando e protezione con prova della funzionalità differenziale degli interruttori e sostituzione delle apparecchiature non più funzionali;
- f) riparazione dei guasti elettrici alle linee di alimentazione, alle cassette di derivazione ed a ogni altro componente dell'impianto;
- g) rimozione di sostegni organi illuminanti e altri componenti pericolanti e/o danneggiati, costituenti minaccia per l'incolumità pubblica.

L'Ufficio, inoltre, collabora alle attività di installazione delle opere artistiche luminose in occasione dell'evento "Salerno - Luci d'Artista".

Il personale assegnato a detto Ufficio osserva il seguente orario di lavoro:

Lunedì , Mercoledì e Venerdì dalle ore 07:50 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 15:10 - Martedì e Giovedì dalle ore 07:50 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 17:20.

Il Responsabile dell'Ufficio è il Geom. Gabriele Pennimpe

Recapiti telefonici: 089 302786 /87 - fax 089 661202

Indirizzo di posta elettronica:

[uopi@comune.salerno.it](mailto:uopi@comune.salerno.it) - [g.pennimpe@comune.salerno.it](mailto:g.pennimpe@comune.salerno.it)

### **Ufficio Verde Pubblico**

L'Ufficio Verde Pubblico è un Servizio Operativo relativo alla manutenzione ordinaria, straordinaria e di progettazione/allestimento di tutto il verde cittadino,

orizzontale e verticale, che interessa il suolo pubblico, la cui superficie è di seguito indicata:

verde attrezzato	mq.	284.051	
parchi urbani	mq.	233.653	
aree di arredo urbano	mq.	196.294	
aree speciali	mq.	208.800	
<b>totale aree mantenute</b>	mq.	922.798	
	di cui mq.	108.975	di verde storico.

A tanto deve aggiungersi un'area di parco extraurbano in località Montestella di mq. 1.200.000 e l'area del Colle Bellaria di mq. 55.224, sulle quali vengono svolte attività di vigilanza.

L'ufficio gestisce, inoltre, circa 20.000 alberature, relativamente al solo ambito urbano.

I cittadini possono accedere alla sede dell'Ufficio in Via Michele Pironti n.14 nei giorni di Martedì e Giovedì dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e dalle ore 15:30 alle ore 16:30.

Il Responsabile dell'Ufficio è il geom. Edmondo Cosimato

Recapiti telefonici: 089 667455 – fax 089 661242

Indirizzo di posta elettronica: [e.cosimato@comune.salerno.it](mailto:e.cosimato@comune.salerno.it)

### **Ufficio Prevenzione e Protezione**

L'ufficio provvede a svolgere i sopralluoghi presso le strutture comunali ai fini della redazione dei Documenti di Valutazione del Rischio.

E' stata fornita assistenza al Settore Personale, ai Datori di Lavoro ed al Medico Competente per il regolare svolgimento della Sorveglianza Sanitaria che ha visto nell'anno 2017 n.328 dipendenti sottoposti al controllo.

E' stata svolta la formazione per n.24 Preposti e per n.6 RLS (Rappresentanti Lavoratori per la Sicurezza).

Sede Corso Garibaldi, n. 5

Il Responsabile dell'Ufficio è l'ing. Savino Giancarlo

Recapiti telefonici: 089 666110 – fax 089 666611

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

### **Ufficio Prevenzione Incendi ed efficientamento energetico immobili comunali**

L'Ufficio provvede ad acquisire e/o rinnovare, presso il Comando dei Vigili del Fuoco, i Certificati di Prevenzione Incendi relativi agli immobili di proprietà comunali.

Sede Corso Garibaldi, n. 5

Il Responsabile dell'Ufficio è l'ing. Savino Giancarlo

Recapiti telefonici: 089 666110 – fax 089 666611

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

L'organigramma del Settore Strutture Comunali 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=5457&stile=7&ti=57>

### **C. I servizi offerti**

Il Settore Strutture Comunali, per le competenze assegnate provvede alla manutenzione del verde pubblico, pubblica illuminazione, servizi cimiteriali, attività sportive nell'ambito delle strutture comunali, gestione dei rapporti con la Salerno Sistemi.

Per le attività del Settore rivolte a privati cittadini, sul presupposto che la domanda presentata sia 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:



Ufficio/Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati dal Servizio	Termine massimo di conclusione del procedimento
Ufficio Impianti Sportivi	<p>Rilascio autorizzazioni per manifestazioni sportive</p> <p>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. 1315/09), a seguito di bando pubblico che annualmente disciplina l'assegnazione degli spazi sportivi.</p>	30 giorni
Servizi Cimiteriali	<p>Inumazione</p> <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 cineraria</p>	<p>Giorno successivo arrivo 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>
Ufficio Verde Pubblico	Rilascio di nulla osta, autorizzazioni, pareri	30 giorni
Ufficio Sport e Tempo Libero	Rilascio di autorizzazioni per manifestazioni nelle palestre	30 giorni

## **D. Standard e valutazione**

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

Per garantire una ottimale erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che ciascuna struttura del Comune di Salerno s'impegna a garantire agli Utenti.

Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti a monitoraggio. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli Utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

Gli standard riferiti ai procedimenti amministrativi coincidono con i termini indicati al paragrafo C, mentre gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle attività rese, sono elencati nella tabella che segue.

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

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

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

1. Il Settore Strutture Comunali ha un proprio link nel Sito del Comune:

<http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=5457&stile=7&ti=57>

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.

Gli utenti che ritengono necessario formulare suggerimenti/segnalazioni riferiti ai servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno, possono compilare l'apposito modello (Allegato n. 1) , ed inviarlo all'indirizzo di posta elettronica: [urp@comune.salerno.it](mailto:urp@comune.salerno.it)

Anche nel caso di reclami su eventuali inefficienze riscontrate nei servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno, gli utenti possono inoltrare le proprie segnalazioni a: [urp@comune.salerno.it](mailto:urp@comune.salerno.it) utilizzando il modello (Allegato n. 2), predisposto allo scopo.

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 mese di agosto 2017.

**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.



## **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:*

- spedito per 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 ai vari Uffici o direttamente al Direttore del Settore Strutture Comunali sito in Via Settimio Mobilio, 52 - 84127 Salerno, fax al numero 089-661297.

*Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato e con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, e per facilitarne l'accertamento. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive. E' quindi indispensabile indicare nome, cognome e indirizzo: i dati saranno forniti solo agli uffici interni del Comune per il proseguimento della pratica, fatto salvo il diritto di accesso disciplinato dalla L. 241/1990 e successive modifiche, che garantisce agli interessati la visione degli atti, la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e 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 STRUTTURE COMUNALI 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 Settore o inviata via mail [n.gentile@comune.salerno.it](mailto:n.gentile@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 Sport e Tempo Libero
- Ufficio Pubblica Illuminazione
- Ufficio Verde Pubblico

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 Strutture Comunali, 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 inviare richieste a: [urp@comune.salerno.it](mailto:urp@comune.salerno.it)

**Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto legislativo n. 196/2003**  
(Codice in materia di protezione dei dati personali)

Ai sensi del Codice in materia di protezione dei dati personali, il Comune di Salerno, in qualità di Titolare del trattamento ("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 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.