



Settore Pubblica Istruzione

Carta di Qualità dei Servizi 2026

Sede: via Giacomo Costa, 2 – 84126 Salerno

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 forfettario 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.

La Carta di qualità dei servizi 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 (eguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (eguaglianza 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 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.

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".

- 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.

- Legge 27 luglio 2000, n.212 - "Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente", aggiornato con le modifiche apportate, da ultimo, dal D.L. 9 agosto 2024, n.113, convertito con modificazioni, dalla legge 7 ottobre 2024, n.143.

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale ed obiettivi

Il Settore Pubblica Istruzione si occupa di dare effettiva realizzazione al diritto allo studio, nonché di organizzare quei servizi che consentono alle famiglie di rapportarsi con il tempo scuola, permettendo ai piccoli utenti di vivere esperienze di socializzazione in una dimensione educativa. L'obiettivo è quello di favorire l'inserimento nella scuola e nel sistema formativo superando le condizioni di svantaggio economico, sociale e culturale attraverso l'erogazione di servizi quali il trasporto alla sede scolastica, il servizio mensa, il servizio legato al diritto allo studio attraverso l'erogazione di cedole librarie e contributi finalizzati all'acquisto dei libri di testo scolastico.

Inoltre il Settore gestisce i rapporti con le scuole e con gli utenti per l'organizzazione, il monitoraggio ed il miglioramento dei servizi erogati.

2. Attività e destinatari

Il Settore, nell'ambito dei servizi sopra menzionati, offre una molteplicità di servizi dedicati ai genitori e ai bambini delle Scuole dell'Infanzia Statali e Comunali, Primarie e Secondarie di I grado tra i quali assistenza alla compilazione della modulistica, ricezione delle istanze di iscrizione ai servizi erogati nonché di eventuali richieste di rimborso, evasione delle richieste degli utenti

pervenute a mezzo posta elettronica e delle richieste telefoniche, pianificazione di appuntamenti, programmazione e predisposizione di tutti gli atti amministrativi per la gestione dei servizi indicati.

3. Recapiti, orari e modalità di accesso

Il Settore Pubblica Istruzione ha la propria sede in via G. Costa, 2 ed è aperto al pubblico martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.30 alle 16.30.

Dal sito istituzionale dell'Ente, <http://www.comune.salerno.it>, è possibile accedere all'Area Tematica della Pubblica Istruzione, visionare i regolamenti di competenza, acquisire informazioni utili e scaricare la modulistica necessaria ad assolvere correttamente gli adempimenti previsti dalle norme regolamentari; sullo stesso sito sono riportati i nominativi e i recapiti del personale addetto.

C. I servizi offerti

Refezione scolastica

La mensa ha finalità socio-educative, in particolare è improntata a favorire una corretta educazione alimentare assicurando nel contempo il prolungamento dell'orario scolastico. L'Ufficio assicura il servizio in sinergia con le Istituzioni Scolastiche e con la Ditta aggiudicataria dell'appalto per la fornitura dei pasti. Sono compiti dell'ufficio: programmazione e predisposizione di tutti gli atti amministrativi per la gestione del servizio, predisposizione informatizzata della modulistica, ricezione delle istanze di iscrizione, delle eventuali richieste di rimborso dei pasti non consumati e relativa attività istruttoria, evasione delle richieste degli utenti pervenute a mezzo posta elettronica e delle richieste telefoniche, rapporti con gli Istituti Scolastici e con la Ditta incaricata. Qualora nell'esecuzione del servizio si rilevino da parte della Ditta aggiudicataria irregolarità, violazioni, inadempienze e/o disservizi sarà applicata una penale per ogni singola inadempienza secondo i 4 livelli di gravità di seguito riportati:

I livello (inadempienza lieve) €250,00:

- per ogni ritardo causato dalla Ditta di oltre 10 min nella somministrazione dei pasti;
- per mancato rispetto accertato delle grammature previste dalla Tabella delle grammature;
- per mancato rispetto delle regole igieniche da seguire durante lo scodellamento dei pasti;
- per ogni altra lieve inadempienza riscontrata dall'A.C.

II livello (inadempienza media) €500,00:

- per ogni ritardo causato dalla Ditta di oltre 20 min nella somministrazione dei pasti;
- per ogni caso di mancanza di una delle figure professionali previste nelle "Modalità di

esecuzione" e/o nell'offerta tecnica;

- per il mancato rispetto delle modalità di preparazione e somministrazione previste dal Capitolato e/o nell'offerta tecnica;
- per ogni altra inadempienza media riscontrata dall'A.C.

III livello (inadempienza grave) €1.000,00:

- per ogni ritardo causato dalla Ditta di oltre 30 min nella somministrazione dei pasti;
- per mancato rispetto dello stato igienico dei mezzi di trasporto come previsto da normativa vigente;
- per mancata conservazione del pasto testimone della produzione giornaliera (art. 14 "Modalità di Esecuzione del Servizio");
- per mancata compilazione della documentazione del Piano di Autocontrollo e/o non ottemperanza della tracciabilità/rintracciabilità degli alimenti ai sensi del Regolamento n. 178/2002;
- per mancata redazione della documentazione relativa alla valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute durante il lavoro;
- per ogni inosservanza legata all'applicazione del contratto collettivo relativo al personale dipendente;

IV livello (inadempienza molto grave) €2.500:

- contaminazione chimico-fisica dei pasti somministrati;
- contaminazione microbiologica;
- per ogni dieta speciale non correttamente preparata o non personalizzata;
- per ogni alimento scaduto rinvenuto in magazzino, in cucina o nelle celle frigo, che riporti indistintamente la dicitura "da consumarsi preferibilmente entro" o da "consumarsi entro";
- per ogni rilevamento di non conformità a quanto stabilito nelle schede tecniche di prodotti detergenti e disinfettanti;
- per ogni non conformità delle derrate fornite rispetto a quanto stabilito nelle "Modalità di Esecuzione" e nell'offerta tecnica presentata dall' I.A.;
- per ogni mancato rispetto delle norme inerenti il manuale di autocontrollo legate in particolar modo alla sicurezza alimentare, identificazione dei prodotti, tracciabilità/rintracciabilità, preparazione, conservazione delle materie prime, dei semilavorati e dei prodotti finiti.

Trasporto scolastico

Il servizio di trasporto scolastico del Comune di Salerno assicura il trasporto degli alunni frequentanti le scuole dell'Infanzia e Primarie dai luoghi dove sono residenti e/o domiciliati oppure dai centri di raccolta stabiliti lungo il tragitto alle scuole frequentate e da queste alle relative abitazioni. Per gli alunni con disabilità il servizio è esteso alle Scuole Secondarie di I grado e all'intero territorio comunale. Sono compiti dell'ufficio: programmazione e predisposizione di tutti gli atti amministrativi per la gestione del servizio; predisposizione informatizzata della modulistica; curare i rapporti con le istituzioni scolastiche e con la ditta aggiudicataria del servizio; ricezione delle istanze per l'attivazione del servizio; liquidazione alla ditta a cui è affidato il trasporto degli alunni.

Qualora nell'esecuzione del servizio si rilevino da parte della Ditta aggiudicataria irregolarità, violazioni, inadempienze e/o disservizi sarà applicata una penale come di seguito riportato:

€300,00:

- per la mancata o insufficiente cura dell'igiene e del decoro interno dei veicoli utilizzati;
- per ogni corsa di andata o di ritorno non effettuata o effettuata con ritardo tale da compromettere la funzionalità del servizio;
- per la mancata comunicazione al Comune di eventi particolarmente rilevanti e tali da interferire con la funzionalità del servizio, ivi compresa la mancata immediata sostituzione degli operatori eventualmente assenti;

€600,00:

- per lo svolgimento dei percorsi con modalità non conformi agli orari e alle indicazioni fornite dal Comune;
- per la presenza a bordo di alunni non compresi negli elenchi o di altri passeggeri estranei al servizio;

€900,00:

- per la mancata sostituzione del personale che si sia reso responsabile di gravi e ripetute violazioni delle norme elencate all'art. 12 del Capitolato speciale d'appalto, laddove la stessa sia stata espressamente richiesta dal Comune all'Impresa;
- per mancata osservanza delle disposizioni in materia di sicurezza.

Dotazioni didattiche

L'ufficio attiva procedure finalizzate al sostegno della spesa per l'acquisto dei libri di testo

scolastici, in favore degli studenti frequentanti le Scuole Primarie (a prescindere dal reddito familiare) e degli studenti delle Scuole Secondarie di I e II grado appartenenti a nuclei familiari meno abbienti con lo scopo di limitare la dispersione scolastica.

L'ufficio ha competenze di: programmazione e predisposizione di tutti gli atti amministrativi per la gestione del servizio; predisposizione informatizzata della modulistica; mantenere costanti rapporti con le istituzioni scolastiche e i cartolibrari; ricevere le istanze per l'attivazione del servizio; liquidare le fatture ai librai e i contributi agli utenti.

Scuole comunali dell'Infanzia

L'ufficio cura tutto l'aspetto amministrativo relativo al corretto funzionamento delle scuole di competenza comunale comprese le Iscrizioni alle Scuole Comunali dell'Infanzia e alle Sezioni Primavera. L'ufficio si occupa della programmazione educativa annuale delle scuole Torrione Basso e Pio XII; dell'organizzazione e della verifica delle attività didattiche promuovendo iniziative volte a diffondere una cultura dell'infanzia nel rispetto del diritto all'educazione e alla cura; del coordinamento delle unità di apprendimento nei vari complessi scolastici, fornendo anche supporto per le attività extracurricolari e collaborando con le famiglie, con i dirigenti scolastici e con gli uffici comunali a vario titolo coinvolti nel servizio. Nell'ambito della promozione di una piena integrazione, attività importante è quella di favorire il processo di inclusione dei bambini con disabilità.

Affari generali e forniture scolastiche

Erogazione contributi alle scuole in applicazione della Legge n. 23/96. Fornitura arredi scolastici. Gestione di interventi necessari per il funzionamento delle Istituzioni Scolastiche. L'Ufficio Affari generali e forniture scolastiche si occupa di: predisposizione delle procedure finalizzate all'erogazione di contributi alle scuole in applicazione della Legge 23/96 con i fondi messi a disposizione dell'Ente; cura dei rapporti con le istituzioni Scolastiche per la gestione ed il coordinamento degli interventi per il funzionamento delle attività didattiche; predisposizione delle procedure finalizzate alla fornitura di arredi scolastici per le scuole cittadine e materiale di cancelleria ed igienico-sanitario per le scuole dell'Infanzia Comunali; gestione delle procedure di gara necessarie per il funzionamento del Settore e delle Istituzioni Scolastiche nonché di ogni altro adempimento che si rende necessario in ottemperanza al Codice dei Contratti Pubblici D.Lgs.50/2016, alla Legge 190/2012 e successive modifiche.

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.

Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive.

DIMENSIONE QUALITÀ	SOTTODIMENSIONE QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD OBIETTIVI DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI RESE
ACCESSIBILITA'	Via G. Costa, 2 raggiungibile con mezzi privati e mezzi pubblici	Front office attivo negli orari di apertura al pubblico	
	Informazioni per l'accesso	Presenza di segnaletica all'esterno e all'interno del Settore volta all'individuazione dei singoli uffici e dei centri di responsabilità	miglioramento dell'orientamento degli utenti
	Informazioni, trasmissione atti a mezzo PEC	Attraverso il sito www.comune.salerno.it Area Tematica: Pubblica Istruzione	
TRASPARENZA	Disponibilità e completezza materiali informativi	Disponibilità di materiale informativo e di modulistica distribuito dal Front office e dal personale	costante ed aggiornata disponibilità sia presso gli uffici che sul sito web
	Allegati	I modelli, disponibili anche via internet, elencano gli allegati da presentare per l'iscrizione ai vari servizi	costante ed aggiornata disponibilità sia presso gli uffici che sul sito web

	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	gg. 30	gg. 10 e fino a gg. 30 in caso di particolare complessità
EFFICACIA	Affidabilità	2% di reclami	Massimo sfioramento: 10
	Conformità	Verifica dell'attività svolta attraverso il customers satisfaction distribuito all'utenza	Indagine annuale
EFFICIENZA	Criteri di economicità e di risparmio	Modulistica reperibile sul sito per le diverse tipologie di servizi	Semplificazione e aggiornamento della modulistica alle modifiche normative
	Utilizzo del mezzo informatico	Possibilità di inoltrare e di ricevere riscontro per ogni tipologia di servizio offerto, attraverso la PEC	Semplificazione e riduzione dei tempi di lavorazione
ATTENZIONE ALL'UTENZA	Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti	Nei giorni di apertura al pubblico e in quelli previo appuntamenti	Miglioramento del servizio sulla scorta delle segnalazioni dell'utenza attraverso il customer satisfaction
TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA	Istanza di Autotutela da indirizzare al Funzionario responsabile o al Direttore di Settore	Entro 30 gg	
	Suggerimenti/ segnalazioni e reclami	Possibilità di miglioramento del servizio utilizzando la modulistica relativa allegata alla presente Carta	

E. 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:

- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;

- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- i reclami presentati dagli utenti, ed accolti.

F. Altre informazioni utili

1. Il Settore Pubblica Istruzione nel Sito del Comune

Il sito Internet del Comune di Salerno è www.comune.salerno.it

2. I suggerimenti, le segnalazioni , i reclami

Suggerimento- Azione del cittadino diretta a sottoporre all'Amministrazione proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni.

Segnalazione- Azione del cittadino diretta a comunicare all'Amministrazione fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti, che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e sui quali ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio.

Per formulare suggerimenti/segnalazioni riferite ai servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del medesimo Comune, utilizzando l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n. 1).

Anche per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del medesimo Comune, utilizzando anche l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n. 2).

Il reclamo può essere presentato a mano, spedito per posta 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.

Allegato1

MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI

AL COMUNE DI SALERNO
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Via Roma – Palazzo di Città
SALERNO

OGGETTO: Segnalazioni/Suggerimenti

Cognome_____Nome_____

residente in_____ (____) via/piazza_____ n._____

c.a.p._____ telefono_____ cellulare_____

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

La risposta verrà fornita entro 30 giorni dalla data di ricevimento. Come vuole essere contattato:

mail.....

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@pec.comune.salerno.it.*
- *a mano, o spedito per posta, o tramite posta elettronica direttamente al Dirigente responsabile del servizio interessato. Resta ferma la facoltà d'inoltrare reclami verbali, anche telefonando allo 089 662563 (risponde l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico).*

Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato e con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, e per facilitarne l'accertamento. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive. E' quindi indispensabile indicare nome, cognome e indirizzo: i dati saranno forniti solo agli uffici interni del Comune per il proseguimento della pratica, fatto salvo il diritto di accesso disciplinato dalla L. 241/1990 e successive modifiche, che garantisce agli interessati la visione degli atti, a cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e 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
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

Per eventuali informazioni:

Comune di Salerno - Ufficio Relazioni con il Pubblico, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno - ;
telefono 089 662134; e-mail: urp@pec.comune.salerno.it

È possibile contattare telefonicamente l'ufficio dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 09:30 - 12:00.

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 il Comune di Salerno con sede in Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno, mentre il responsabile del trattamento è il Dirigente pro-tempore, Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Salerno, reperibile all'indirizzo di Via Roma Palazzo di Città – 84100 Salerno, e-mail: urp@comune.salerno.it.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEGLI UTENTI DEL SETTORE PUBBLICA ISTRUZIONE DEL COMUNE DI SALERNO

Gentile Signore/Signora

Il Settore Pubblica Istruzione del Comune di Salerno desidera conoscere il grado di soddisfazione nei confronti dei servizi offerti ai contribuenti che si recano presso gli uffici comunali.

Le saremo grati se volesse compilare questo breve questionario, contrassegnando le caselle corrispondenti alle sue risposte.

Il questionario è completamente anonimo, salvaguardando in questo modo la riservatezza dei suoi dati personali.

Si chiede di rispondere indicando con una crocetta, ad ogni domanda una delle sei possibili valutazioni.

Per quale ragione si è rivolto al Settore Pubblica Istruzione?

- Ottenere informazioni.....
- Iscrizione ai servizi.....
- Reclami e segnalazioni.....
- Altro motivo.....

Ha mai utilizzato il sito internet del Comune per informazioni e/o chiarimenti ?

SI

NO

Se SI per quali motivi:

- Informazioni.....
- Visione regolamenti comunali.....
- Acquisizione documenti/ modulistica.....
- Altri motivi.....

Quando si è recato al Settore Pubblica Istruzione, presso l'Ufficio _____, qual è stato il grado di soddisfazione del trattamento ricevuto ?

CAPACITA' DI RISPOSTA	Giudizio Negativo		Giudizio Neutro		Giudizio Positivo	
	Insoddisfatto	Poco Soddisfatto	Sufficientemente Soddisfatto	Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Pienamente Soddisfatto
Competenza e preparazione del personale						
Chiarezza delle informazioni ricevute						

Tempestività delle risposte						
Facilità di lettura dei modelli e degli stampati						
Soddisfazione per la soluzione del problema posto						

CAPACITA' RELAZIONALI - DISPONIBILITA'	Giudizio Negativo		Giudizio Neutro		Giudizio Positivo	
	Insoddisfatto	Poco Soddisfatto	Sufficientemente Soddisfatto	Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Pienamente Soddisfatto
Ascolto e comprensione da parte del personale						
Cortesìa e disponibilità del personale						
Disponibilità di ricevimento utenza al di fuori dell'orario di apertura al pubblico						

Quanto è soddisfatto degli ambienti in cui viene accolto ?

CAPACITA' DI RISPOSTA	Giudizio Negativo		Giudizio Neutro		Giudizio Positivo	
	Insoddisfatto	Poco Soddisfatto	Sufficientemente Soddisfatto	Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Pienamente Soddisfatto
Comodità sala d'attesa						
Tempo trascorso in sala d'attesa						
Tutela della riservatezza e della privacy						
Facilità di accesso al Settore Pubblica Istruzione						
Adeguatezza orari di apertura al pubblico						