



**CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI
E
STANDARD DI QUALITÀ
2026**

SETTORE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO PUBBLICO COMUNALE

SEDE: VIA OPERA RAGAZZI NOSTRI/VIA PRUDENZA, SNC

IL DIRETTORE

Arch. Giovanna Avella

telefono: 089 663820-71-21

indirizzo e-mail: giovanna.avella@comune.salerno.it

Indice generale

Introduzione.....	4
La Carta di Qualità dei Servizi.....	4
Caratteristiche della Carta.....	5
A. Norme e principi.....	5
1. Principi fondamentali.....	5
2. Principali riferimenti normativi.....	7
B. Organizzazione.....	8
1. Presentazione generale.....	8
Ufficio Direzione e Segreteria, Prevenzione Incendi, Impianti Termotecnici, Rapporti con la Salerno Pulita.....	9
Ufficio Impianti Sportivi e Sport e Tempo Libero.....	11
Ufficio Manutenzione Edilizia Scolastica e Sociale.....	12
Ufficio Manutenzione Alloggi e Patrimonio.....	13
Ufficio Impianti Elettrici Interni.....	15
Ufficio Casa.....	16
Ufficio Autorizzazioni Paesaggistiche.....	17
C. I servizi offerti.....	18
D. Standard e valutazione.....	18
1. Adozione di standard della qualità del servizio.....	18
E. Altre informazioni utili.....	19
1. Sito web.....	19
2. I suggerimenti, le segnalazioni, i reclami.....	19
Allegato 1: Modulo segnalazioni/suggerimenti.....	21
Allegato 2: Modulo presentazione reclami.....	23
Allegato 3: questionario di gradimento.....	24

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

Direttore del Settore Manutenzione del Patrimonio Pubblico Comunale: *Arch. Giovanna Avella*

Recapiti telefonici: tel. 089 663820-71-21

Indirizzo di posta elettronica: giovanna.avella@comune.salerno.it

Dal Settore dipendono direttamente i seguenti Uffici:

I. Ufficio Direzione e Segreteria,

Prevenzione Incendi, Impianti Termotecnici, Ufficio Rapporti con Salerno Pulita s.p.a

Sede: via Opera Ragazzi Nostri/Prudenza e via Centola 22

Responsabile E.Q.: dott.ssa Gerardina Voto

II. Ufficio Gestione Impianti Sportivi e Sport e Tempo Libero

Sede: via Opera Ragazzi Nostri/Prudenza e Via S. Allende c/o Stadio Arechi

Responsabile E.Q.: ing. Galderisi Vito

III. Ufficio Manutenzione Edilizia Scolastica e Sociale

Sede: via Giuseppe Centola, 22 e Piazza Trucillo

Responsabile E.Q.: arch. Antonio Carpentieri

IV. Ufficio Manutenzione Alloggi e Patrimonio

Sede: via Opera Ragazzi Nostri/Prudenza e via Fresa, 1

Responsabile E.Q.: ing. Antonio Giorgio

V. Ufficio Impianti Elettrici Interni

Sede: via Opera Ragazzi Nostri/Prudenza e via Belisario Corenzio

Responsabile E.Q.: Maurizio Fischetti

VI. Ufficio Casa

Sede: via Giacomo Costa, 2

Responsabile E.Q.: dott.ssa Paola D'Adamo

VII. Ufficio Autorizzazioni Paesaggistiche

Sede: via Opera Ragazzi Nostri/Prudenza

la Dirigente è la Responsabile della funzione amministrativa connessa al rilascio delle autorizzazioni paesaggistiche, di competenza dell'Ufficio

Al fine di migliorare il Servizio offerto, tutte le comunicazioni di posta certificata indirizzate al Settore, vanno trasmesse al seguente indirizzo mail: protocollo@pec.comune.salerno.it

I. UFFICIO DIREZIONE E SEGRETERIA IMPIANTI TERMOTECNICI ANTINCENDIO E SOCIETÀ PARTECIPATE

All'Ufficio Direzione e Segreteria competono le seguenti attività:

- attività di supporto al Dirigente;
- protocollo in entrata ed in uscita, smistamento della corrispondenza del Settore e delle strutture periferiche;
- cura della trasmissione e ricezione posta, controllo preventivo della corrispondenza;
- approvvigionamento, tramite economo di materiale di consumo, cancelleria e attrezzature del Settore;
- gestione dei Contratti di Servizio e degli atti aggiuntivi;
- predisposizione della verifica dei capitoli di competenza del Bilancio, in relazione alle spese necessarie, richiesta di integrazione a causa di nuove sopravvenienze, nonché eventuali rettifiche di capitoli non di pertinenza dell'Ufficio e/o integrazioni;
- predisposizione del monitoraggio sugli obiettivi da realizzarsi nell'anno e redazione scheda di raggiungimento degli stessi, raccordo con gli altri servizi/uffici periferici, per la verifica trimestrale e annuale;
- predisposizione delle relazioni quadrimestrali e annuale sulle attività/performance del Settore e dei Servizi/Uffici periferici;
- predisposizione periodica delle schede di valutazione del personale per la liquidazione delle performance, per maggiorazione premio individuale e obiettivi straordinari;
- predisposizione scheda di rilevazione dello stato di attuazione del programma strategico;
- predisposizione rendicontazione trimestrale ed annuale in riferimento a eventuali finanziamenti concessi (Regione, Ministeri ...);
- predisposizione Relazioni semestrali sulle attività organizzate dal dirigente per la prevenzione della Corruzione;
- pubblicazione sulla piattaforma Appalti & Contratti – e-procurement delle informazioni necessarie ai fini degli adempimenti obbligatori in materia di trasparenza;
- predisposizione aggiornamento annuale carta dei Servizi del Settore;
- aggiornamento delle sezioni di competenza del sito web dell'ente (informazioni al cittadino, notizie, procedimenti ...);
- predisposizione e inoltro al direttore delle determinazioni di competenza dell'Ufficio, collaborazione per quelle prodotte da altri uffici dipendenti;
- predisposizione dati statistici per il conto al bilancio;
- predisposizione verifica residui e impegni dei capitoli di spesa assegnati al Settore;
- predisposizione relazione bilancio di previsione e rendiconto di gestione annuale;
- scadenario delle attività e tutto quanto si rende necessario per il corretto funzionamento del Settore;
- procedure di denunce o comunicazioni all'INAIL, in caso di infortunio sul lavoro del personale dipendente;
- consultazione e richiesta regolarità contributiva delle imprese di interesse degli Uffici del Settore sulla piattaforma "INAIL"
- supporto al Direttore del Settore per la complessa gestione del Piano Esecutivo di Gestione dell'intero Settore;

- collaborazione per la predisposizione e formalizzazione di bandi pubblici;
- attività quotidiana di collaborazione e supporto all'Ufficio Tecnico di Direzione ed agli altri Uffici periferici per lo svolgimento delle attività di competenza (ad esempio per la predisposizione determinazioni dirigenziali, documentazione propedeutica alla esternalizzazione di lavori e servizi ecc.);
- adempimenti relativi all'aggiornamento del piano biennale degli acquisti e dei servizi e del programma triennale OO.PP.;
- predisposizione di disposizioni di servizio;
- collaborazione alla raccolta dei dati e delle informazioni afferenti al Settore per la compilazione del Questionario SOSE;
- predisposizione note di riscontro a richieste provenienti da Settori e Servizi interni all'Ente.

L'**Ufficio Gestione del Personale** si occupa delle seguenti attività:

- gestione del personale e della procedura di rilevazione presenze (RILPRES);
- verifica presenze/assenze, ferie, permessi, straordinari, ecc.;
- predisposizione dei piani di ferie;
- comunicazioni per visite fiscali;
- predisposizione turni reperibilità;
- predisposizione mensile dei prospetti di liquidazione/determine da far vidimare al Direttore, per straordinario, reperibilità, mensa, disagio;
- predisposizione prospetti e determine liquidazione performance individuale.
-

L'**Ufficio Prevenzione Incendi** espleta le attività di controllo della gestione manutentiva degli impianti antincendio installati nelle strutture del Comune, affidata alla Società Salerno Sistemi – Servizi Utility s.r.l..

L'Ufficio è preposto a verificare che le attività svolte dalla suddetta Società - riguardanti principalmente la manutenzione dei mezzi e degli impianti antincendio (estintori, idranti, centraline...) - siano espletate nei tempi e nei modi previsti dal Capitolato speciale di appalto e dal succitato contratto, in ottemperanza alla vigente normativa.

L'Ufficio in sinergia con le ditte appaltatrici e in collaborazione con il Comando VV.FF., si occupa del rilascio del Certificato Prevenzione Incendi (CPI) relativo alle varie scuole e strutture comunali.

L'**Ufficio Impianti Termotecnici** si occupa del servizio di gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di raffrescamento e riscaldamento degli edifici di pertinenza comunale, servizio affidato alla società Sistemi Salerno – Servizi Utility srl, già Sinergia srl.

Gli impianti interessati dal servizio sono quelli termici a servizio delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I grado, gli impianti presenti nelle strutture e negli uffici comunali nonché presso gli impianti sportivi.

L'attività di competenza dell'Ufficio consiste nella valutazione della necessità di intervento, a seguito di sopralluoghi congiunti con i tecnici dipendenti della società anzidetta, affidamento della prestazione, controllo dell'esecuzione e liquidazione di quanto dovuto per il servizio svolto.

La gestione viene effettuata nei tempi e secondo i modi previsti dal citato contratto e dal Capitolato speciale di appalto allegato.

L'Ufficio Rapporti Salerno Pulita si occupa della gestione delle attività di cui al contratto con Salerno Pulita S.p.A. per servizi di pulizia uffici/bagni pubblici e traslochi e sgomberi alloggi comunali.

Le attività svolte riguardano in particolare l'esecuzione, con l'ausilio del personale dipendente, dei dovuti controlli per verificare, come da contratto, il regolare espletamento dei servizi di pulizia degli uffici comunali e dei bagni pubblici in uno al servizio di trasloco, facchinaggio e sgombero degli alloggi comunali, nonché l'adozione dei provvedimenti sanzionatori nei confronti della Società affidataria nei casi di rilevate inadempienze contrattuali.

II. UFFICIO IMPIANTI SPORTIVI e Sport e Tempo Libero

Le attività attualmente svolte dal personale in servizio presso gli impianti Sportivi comunali sono le seguenti:

- gestione complessiva della impiantistica sportiva, controllo accessi, piccole manutenzioni ordinarie, verifica delle condizioni di sicurezza degli impianti per lo svolgimento di allenamenti e gare;
- montaggio e successivo smontaggio dei campi di gioco secondo le norme federali, per il regolare svolgimento degli incontri ufficiali da parte delle Società e Associazioni sportive iscritte ai relativi campionati (pallanuoto, atletica leggera, pallavolo, arti marziali ecc);
- ricovero e custodia in deposito delle attrezzature e materiali utilizzati per le manifestazioni e/o gare e allenamenti.

Tali attività consentono l'utilizzo regolare degli spazi sportivi, come assentiti dal bando annuale comunale e secondo i calendari federali, a fronte della quale viene applicata la relativa tariffa d'uso.

L'attività lavorativa si articola in tre turni dalle ore 7,30 alle ore 23,00, tutti i giorni della settimana, compresi i giorni festivi nei quali vengono svolte gare ufficiali e/o manifestazioni autorizzate dall'Amministrazione.

Il personale impiegato presso l'Ufficio di Direzione Impianti Sportivi, invece, svolge principalmente le seguenti mansioni:

- Gestione calendari utilizzo impianti;
- Atti amministrativi patrocini;
- Ordini di servizio gare e manifestazioni;
- Quantificazioni tariffe d'uso spazi sportivi;
- Quantificazione rendiconti tariffe versate;
- Rilascio autorizzazioni amministrative;
- Quantificazione morosità pregresse società utilizzatrici;
- Rapporti con utenza e recupero crediti morosità;
- Predisposizione atti amministrativi per pratica sportiva soggetti diversamente abili e disagiati;
- Formazione calendari provvisori per preparazione atletica;
- Formazione calendari definitivi;
- Controllo di gestione impianti esternalizzati;
- Fatturazione pagamenti società sportive per utilizzo impianti sportivi;
- Partecipazione a riunioni GOS e Commissioni di Vigilanza;
- Predisposizione atti progettuali per manutenzioni e/o piccole opere;
- Gestione tecnico amministrativa – Controllo dell'impiantistica sportiva;

- Redazione bando di assegnazione spazi sportivi;
- Redazione bando e gestione delle graduatorie delle Scuole Comunali dello Sport.

L'Ufficio Sport e Tempo Libero si occupa di garantire il regolare svolgimento delle attività sportive extracurricolari nelle palestre scolastiche con la gestione amministrativa e contabile delle palestre scolastiche di proprietà del Comune concesse in uso alle associazioni sportive.

L'Ufficio si occupa di attivare le procedure relative all'annuale bando di concessione in uso delle palestre scolastiche, svolgere le attività propedeutiche alla sottoscrizione dei contratti di gestione, e cura il complesso delle relazioni con scuole, associazioni, utilizzatori, al fine di limitare contenziosi (con adeguato riscontro alle contestazioni e verifica delle problematiche emerse

L'Ufficio si adopera, inoltre, per garantire l'efficienza/efficacia/qualità della gestione amministrativa e contabile per ciascun anno scolastico, nel rispetto dei tempi programmati, prevedendo l'accertamento delle tariffe dovute/pagate, l'avvio delle procedure di messa in mora delle morosità accertate, assicurando il recupero delle stesse.

Si specifica che, il tasso di criticità/rischi di mancare gli incassi preventivati, non è governabile e implementabile in quanto le somme da incassare per l'utilizzo delle palestre scolastiche dipendono dall'incremento/decremento dei seguenti elementi:

numero di palestre utilizzabili,

numero di ore che i Dirigenti Scolastici concedono al Comune,

numero di associazioni annualmente richiedenti l'uso delle palestre,

interruzioni per interventi e attività non previste.

Con deliberazione annuale la Giunta Comunale fornisce gli indirizzi per garantire la continuità dell'uso delle palestre scolastiche da parte di associazioni sportive per l'anno scolastico 2026/2027, per cui il competente Ufficio ha attivato le relative procedure.

A seguito di pubblicazione del bando verranno esaminate le istanze di partecipazione ed assegnate con verbali, da una apposita commissione, propedeutici alla sottoscrizione delle convenzioni annuali.

III. UFFICIO MANUTENZIONE EDILIZIA SCOLASTICA E SOCIALE

L'Ufficio si occupa degli interventi di manutenzione (ordinaria e straordinaria) necessari per conservare nelle condizioni di sicurezza, igiene e decoro il patrimonio comunale con destinazione scolastica, costituito da circa n. 60 plessi adibiti ad asili nido, scuole materne statali, scuole elementari e scuole medie.

Gli interventi di ordinaria manutenzione ed alcuni di straordinaria manutenzione caratterizzati da un grado di complessità non elevata, sono svolti in economia, in amministrazione diretta, a mezzo del personale dipendente, consentendo all'Amministrazione comunale di conseguire notevoli risparmi di spesa e riduzione dei costi rispetto all'ipotesi di affidamento delle stesse prestazioni a ditte esterne.

Tali interventi riguardano essenzialmente la sostituzione di vetri, lavori di falegnameria, di riparazione idraulica, di fabbro, lavori di tinteggiatura, ecc., per i quali l'Ufficio si occupa anche delle procedure per l'approvvigionamento dei materiali occorrenti al personale operaio per lo svolgimento delle relative attività manutentive, quali: ferramenta e serramenta, materiali per l'edilizia, pittura e smalti, pavimenti e rivestimenti, materiale igienico sanitario, vetri e tendaggi.

Gli interventi manutentivi si attuano tutto l'anno in condizioni di disagio con diverse criticità, poiché si svolgono all'interno degli edifici scolastici senza possibilità di poter interrompere l'attività didattica, con la conseguente necessità di pianificare minuziosamente le lavorazioni in funzione delle peculiari esigenze di

ciascuna istituzione scolastica onde arrecare il minimo disagio possibile.

Ulteriori fattori di criticità attengono alla diffusione delle strutture scolastiche sull'intero territorio comunale e alla diversità delle loro tipologie strutturali, unitamente alla vetustà del patrimonio edilizio a destinazione scolastica e alla esiguità delle risorse.

Per quanto riguarda gli interventi caratterizzati da maggiore complessità l'Ufficio predispone procedure ad evidenza pubblica per l'affidamento ad operatori economici esterni.

Il personale tecnico incardinato nell'Ufficio Manutenzione Edilizia Scolastica e Sociale, oltre a svolgere i necessari sopralluoghi e accertamenti, si occupa anche di attività di progettazione e direzione lavori, redazione atti contabili, corrispondenza e rapporti con le utenze, sorveglianza e coordinamento della manodopera dipendente impegnata nei lavori assegnati.

All'Ufficio sono demandate, altresì, le seguenti attività:

- archiviazione degli atti di competenza;
- protocollazione degli atti in uscita, prodotti dall'Ufficio;
- rapporti con le segreterie delle scuole e con Dirigenti scolastici;
- gestione del personale incardinato nell'Ufficio (permessi, ferie, straordinari, performance, reperibilità), e contatti con la Responsabile Rilpres del Settore;
- redazione di atti contabili, finanziari e di programmazione di competenza dell'Ufficio;
- istruttoria relativa ai procedimenti curati direttamente dall'Ufficio e predisposizione di atti amministrativi, tecnici e contabili relativi all'esercizio e alle attività di manutenzione delle scuole;
- controllo delle attività svolte da imprese esterne incaricate dell'esecuzione di interventi manutentivi;
- piccoli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili di proprietà comunale.

IV. UFFICIO MANUTENZIONE ALLOGGI E PATRIMONIO

All'Ufficio Manutenzione Alloggi e Patrimonio sono attribuite le competenze sulle principali attività manutentive degli organismi edilizi e degli impianti igienico-sanitari, sia degli immobili ad uso abitativo che di patrimonio di proprietà del Comune di Salerno. Alcune attività, per la specificità e particolarità degli immobili oggetto di intervento (ex Monastero S. Michele, Casa del Combattente, Palazzo di Città, teatro Verdi, Palazzo S. Massimo, etc...) rivestono carattere di maggiore complessità ed attenzione, che richiedono lo studio di molteplici aspetti tecnici, amministrativi, economici, contabili, legali.

Analogamente, per quanto attiene al patrimonio residenziale assegnato dai competenti Uffici agli aventi titolo, emerge la non trascurabile difficoltà nel programmare ed eseguire i relativi interventi, dovuta alla spiccata diversità delle ubicazioni e tipologie dei manufatti, alla contemporanea presenza di soggetti occupanti alloggi dell'Ente e soggetti nel frattempo diventati proprietari degli stessi, il tutto, comunque anche in considerazione del numero elevato degli immobili residenziali (oltre 700) che assorbe una notevole parte delle risorse temporali ed operative dell'Ufficio. Lo stesso, tra l'altro, è completamente sprovvisto di unità di manodopera dipendente, per cui non è raro ricorrere, in diverse occasioni, all'ausilio dei colleghi dell'Ufficio Manutenzione Edilizia Scolastica.

Pertanto, brevemente, l'attività dell'Ufficio può riassumersi:

- Manutenzione ordinaria e straordinaria ed adeguamento funzionale degli immobili sede di Uffici dell'Ente, ovvero assegnati tramite convenzioni ad Associazioni ed Enti no profit da parte dell'Amministrazione;
- Manutenzione straordinaria degli immobili ad uso residenziale, assegnati dagli Uffici competenti a soggetti rientranti in apposite graduatorie.

Nell'ambito delle suddette tipologie di immobili, l'attività di competenza viene esplicata attraverso lo studio, la programmazione, la progettazione e realizzazione diretta o controllata delle opere, la manutenzione ordinaria e straordinaria delle strutture ed impianti igienico-sanitari, il rapporto continuo con i vari assegnatari richiedenti gli interventi, ovvero con gli Uffici dell'Ente. Il tutto finalizzato anche alla preliminare predisposizione dei propedeutici atti tecnici ed amministrativi e relativa gestione economica e contabile degli affidamenti che necessariamente hanno come interlocutori Operatori Economici esterni.

All'Ufficio, sono in breve demandate le seguenti competenze e funzioni:

- Archiviazione in apposite cartelle interne, di tutti gli atti di competenza in arrivo e di quelli in uscita prodotti dall'Ufficio;
- Rapporti con l'utenza, anche attraverso il ricevimento diretto al Pubblico in taluni giorni ed orari;
- Gestione degli atti inerenti il personale (permessi, ferie, straordinari, performance, reperibilità), interfacciandosi con la Responsabile Rilpres del Settore;
- Redazione nei tempi previsti, di tutti gli atti contabili, finanziari e di programmazione di competenza dell'Ufficio;
- Istruttoria e procedimenti riguardanti il rilascio di pareri tecnici di congruità su lavori da eseguirsi su immobili di proprietà "mista", acquisti vari e forniture materiali occorrenti per il funzionamento dell'Ufficio, nonché nuove pratiche per piccoli acquisti tramite Economo Comunale;
- Procedimenti relativi alle gare di appalto ed atti connessi;
- Predisposizione di atti amministrativi tecnici e contabili relativi all'esercizio e alle attività di manutenzione;
- Controllo sulle attività delle Imprese manutentrici con relativa redazione delle documentazioni contabili ed emissione dei provvedimenti di liquidazione;
- Manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili di competenza dell'Ente, attraverso sopralluoghi tecnici propedeutici agli interventi esecutivi e quant'altro necessario al perfezionamento delle attività.

V. UFFICIO IMPIANTI ELETTRICI INTERNI

All'Ufficio Impianti Elettrici sono attribuite le competenze relative alla manutenzione degli impianti elettrici interni a servizio delle scuole materne, elementari, medie, di strutture ed uffici comunali ivi compreso Palazzo di Città, degli impianti sportivi di proprietà dell'Ente, nonché degli impianti di videosorveglianza presenti sul territorio comunale.

Va precisato, invero, che la Civica Amministrazione è tenuta per legge ad assicurare la manutenzione degli impianti elettrici a servizio delle proprie Strutture ed Uffici. Più precisamente, l'esecuzione a regola d'arte di un impianto elettrico è un obbligo sancito da leggi dello Stato Italiano, in particolare dalle leggi n.186/68 e n.37/08.

L'attività di competenza viene esplicata attraverso lo studio, la programmazione, la progettazione e realizzazione diretta o controllata delle opere, la manutenzione ordinaria e straordinaria delle strutture ed impianti, nonché tramite il rapporto continuo con i vari Enti interessati, quali fornitori di energia elettrica, società addette alla verifica degli impianti di messa a terra, la predisposizione dei relativi atti tecnici ed amministrativi e relativa gestione economica e contabile.

La specificità dell'impiantistica elettrica richiede un notevole impegno e professionalità, dovendosi costantemente garantire la piena efficienza e sicurezza degli impianti, requisiti fondamentali ed irrinunciabili, in mancanza dei quali l'esercizio degli stessi potrebbe comportare per gli utenti rischi di elettroconduzione.

L'attività manutentiva ordinaria e straordinaria che compete all'Ufficio riguarda tutti gli impianti elettrici utilizzatori a bassa tensione ed elettronici a servizio di tutte le strutture comunali quali uffici, scuole, impianti sportivi, ecc. in numero di circa 330 strutture.

L'attività manutentiva viene svolta per quanto possibile in economia, in amministrazione diretta, a mezzo del personale dipendente assegnato alla struttura consentendo all'Amministrazione Comunale di conseguire notevoli risparmi rispetto all'ipotesi di esternalizzazione delle prestazioni.

A ditte esterne vengono affidati solo ed esclusivamente i lavori per i quali è richiesta una specifica specializzazione.

Il personale tecnico - amministrativo svolge i seguenti compiti:

- Censimento e controllo di tutte le forniture di energia elettrica intestate a quest'Amm.ne che risultano essere circa 690 inerenti Uffici pubblici, scuole, semafori, impianti di sollevamento, impianti sportivi, monumenti, fontane ecc. ed impianti di pubblica illuminazione;
- Monitoraggio delle forniture e ottimizzazione delle stesse, cessazioni, voltture a terzi, forniture straordinarie inerenti manifestazioni autorizzate dall'Amm.ne, ormai istituzionalizzate, da svolgere in vari punti della città, nuove forniture e variazioni di potenza in aumento o in riduzione con conseguenti aumenti o riduzioni dei canoni e di consumi, razionalizzando i costi della energia elettrica, con adesione a convenzione Consip. Tale attenta e continua attività ha consentito nei decorsi anni di conseguire, a fronte di un consistente incremento di nuove forniture e di aumenti tariffari, un consistente risparmio;
- Costituzione banca dati dei consumi mensili di energia elettrica e relativi costi da desumersi dalle fatturazioni emesse da società fornitrici di energia elettrica;
- Liquidazione mensile degli importi dovuti alle suddette società, per i consumi di energia relativi alle utenze comunali e di pubblica illuminazione;
- Gestione del personale e quant'altro attiene il buon funzionamento dell'Ufficio;
- Controllo, contabilizzazione e liquidazione dei lavori effettuati da ditte esterne, per interventi eccedenti la capacità lavorativa del personale in forza all'ufficio;
- Assistenza all'Organismo notificato per il controllo periodico degli impianti di messa a terra e di protezione contro le scariche atmosferiche delle strutture comunali e degli impianti di pubblica illuminazione. Con conseguente liquidazione delle fatture di pagamento emesse dalle società abilitate allo svolgimento di dette verifiche.

All'Ufficio, inoltre, sono demandate le seguenti ed ulteriori competenze e funzioni:

- Protocollo di tutti gli atti in arrivo e di quelli in uscita prodotti dall'Ufficio; Gestione del personale;
- Predisposizione turni di reperibilità;
- Predisposizione determinazione dirigenziali e relativi pagamenti con procedura di fatturazione elettronica e rimodulazione delle determine in formato digitale;
- Istruttoria e procedimenti riguardanti acquisti vari e forniture materiali occorrenti per il funzionamento dell'Ufficio, nonché nuove pratiche per piccole acquisti tramite Economo Comunale;
- Procedimenti relativi alle gare di appalto ed atti connessi;
- Predisposizione di atti amministrativi tecnici e contabili relativi alle attività di competenza;
- Controllo sulle attività delle ditte manutentrici e l'emissione dei provvedimenti di liquidazione dei canoni del servizio e degli interventi di manutenzione straordinari;
- Raccolta ed archiviazione delle dichiarazioni di conformità trasmesse al Comune ai sensi del D.M. n. 37/08.

VI. UFFICIO CASA

L'Ufficio Casa si occupa delle seguenti attività:

- assegnazione alloggi di ERP tramite interazione con la Piattaforma Telematica regionale (bando erp 2022);
- assegnazione contributi a soggetti morosi incolpevoli;
- selezione di nuclei familiari per assegnazione, in locazione permanente, di alloggi delle cooperative di edilizia sociale;
- implementazione di procedure amministrative connesse alla gestione ordinaria degli alloggi erp quali:
 - autorizzazione al subentro,
 - assegnazione in sanatoria,
 - autorizzazione all'ospitalità temporanea,
 - autorizzazione al rientro nel nucleo,
 - autorizzazione ai cambi consensuali tra assegnatari,
 - dichiarazione di perdita della qualifica di assegnatario,
 - avvio della decadenza dall'assegnazione,
 - provvedimento di rilascio dell'alloggio;

Svolge, altresì:

- attività di supporto all'Ufficio Patrimonio per le richieste di acquisto di immobili ERP;
- attività di accertamento dei requisiti di permanenza su tutte le pratiche presentate/lavorate anche attraverso l'utilizzo quotidiano dei canali Agenzia delle Entrate, Casellario e Catasto;
- attività di formazione attraverso la partecipazione all'Osservatorio Regionale, ai Tavoli tecnici e ai webinar formativi/informativi tenuti dalla Direzione Generale per le Politiche Abitative della Regione Campania;
- attività di orientamento, rivolta ai cittadini interessati, su tutti i temi relativi alle politiche per la casa e ai contributi a sostegno della locazione raggiungendo un alto grado di soddisfazione dell'utenza;
- attività di supporto informativo e formativo tesa a sensibilizzare l'utenza nei rapporti con l'Ente proprietario degli alloggi da essa occupati.

Nell'espletamento delle attività di competenza, l'Ufficio Casa collabora:

- in maniera efficace con l'Ufficio Inquilinato e l'Ufficio Patrimonio dell'ACER – Dipartimento di Salerno;
- costantemente e proficuamente con il Settore Avvocatura, per supporto documentale in merito al contenzioso civile, amministrativo e penale, nonché con la Polizia Municipale, i Servizi Sociali, l'Ufficio Patrimonio, l'Ufficio Manutenzione Alloggi, ecc..

L'Ufficio Casa applica i principi di parità di trattamento, imparzialità, pubblicità e trasparenza attraverso la pubblicazione, nei modi consentiti, dei provvedimenti destinati alla platea degli utenti.

VII. UFFICIO AUTORIZZAZIONI PAESAGGISTICHE

L'Ufficio si occupa delle seguenti attività:

- Assistenza alla Commissione Locale per il Paesaggio finalizzata al rilascio delle Autorizzazioni Paesaggistiche, nonché irrogazione sanzioni pecuniarie previste dal D.lgs. 42/2004.

- Pubblicazione - ai sensi dell'art. 146 comma 13 del Decreto Legislativo n.42 del 22 gennaio 2004 - degli elenchi delle Autorizzazioni rilasciate.
- Aggiornamento dei Vincoli di interesse culturale e della diffusione degli stessi a tecnici comunali e/o privati nonché della Verifica di interesse culturale degli immobili comunali

C. I servizi offerti

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.

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 carente 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 QUALITÀ	SOTTODIMENSIONE QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD OBIETTIVI DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI RESE
ACCESSIBILITÀ	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

TRASPARENZA	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
EFFICACIA	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
EFFICIENZA	Criteri di economicità e di risparmio	Numero servizi on line	Gli uffici garantiscono costante riscontro via e-mail e telefonicamente alle istanze degli Utenti
ATTENZIONE ALL'UTENZA	Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli Utenti	Rilevazione note o segnalazioni positive dei cittadini	Più di una

E. Altre informazioni utili

1. Sito web

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

Il Settore Manutenzione del Patrimonio Pubblico Comunale ha un proprio link nel Sito del Comune:

<https://www.comune.salerno.it/amministrazione/area/settore-manutenzione-del-patrimonio-pubblico-comunale>

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

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 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 Settore 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 MAGGIO 2026.

Allegato1: 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 alla sua segnalazione/suggerimenti e che gli stessi verranno utilizzati esclusivamente in osservanza all'art. 13 del Regolamento UE 2017/679, al D. Lgs. 101/2018 e 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:

- spedito per posta elettronica all'indirizzo: urp@comune.salerno.it

- a mano, o spedito per posta, o per fax o tramite posta elettronica ai vari Uffici o direttamente all'Ufficio di Direzione del Settore Manutenzione del Patrimonio Pubblico Comunale sito in Via Opera Ragazzi Nostri/Via Prudenza, snc.

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.

Allegato 2

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

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 all'art. 13 del Regolamento UE 2017/679, al D. Lgs. 101/2018 e D. Lgs. 196/2003.

Grazie per la collaborazione.

Allegato 3: questionario di gradimento



Questionario di gradimento del
SETTORE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO PUBBLICO COMUNALE
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 impiega 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 pec all'indirizzo protocollo@pec.comune.salerno.it.



Grazie per la collaborazione.


QUESTIONARIO

Quale Ufficio del Settore ha contattato?






















- Ufficio Direzione e Segreteria
- Ufficio Gestione Impianti Sportivi
- Ufficio Sport e Tempo Libero
- Ufficio Impianti Elettrici Interni
- Ufficio Manutenzione Alloggi e Patrimonio
- Ufficio Manutenzione Edilizia Scolastica e Sociale
- Ufficio Casa
- Ufficio Autorizzazioni Paesaggistiche

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 Manutenzione del Patrimonio Pubblico Comunale trova che la qualità del servizio sia:

Peggiorata

Invariata

Migliorata

In cosa il servizio è peggiorato o migliorato?

Suggerimenti generali

Salerno, li _____

Firma
(non obbligatoria)

Per eventuali informazioni inviare richieste a: 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 Via Roma - Palazzo di Città, 84121 mail/pec: protocollo@pec.comune.salerno.it, mentre il Responsabile della protezione dati è l'arch. Giovanna Avella – Direttore del Settore Manutenzione del Patrimonio Pubblico Comunale, con ufficio in Via Opera Ragazzi Nostri/Via Prudenza, snc – 84131, Salerno.