

---

**SETTORE  
SERVIZI DEMOGRAFICI, STATISTICA, ELETTORALI  
E CIMITERIALI**

**Carta di Qualità dei 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.

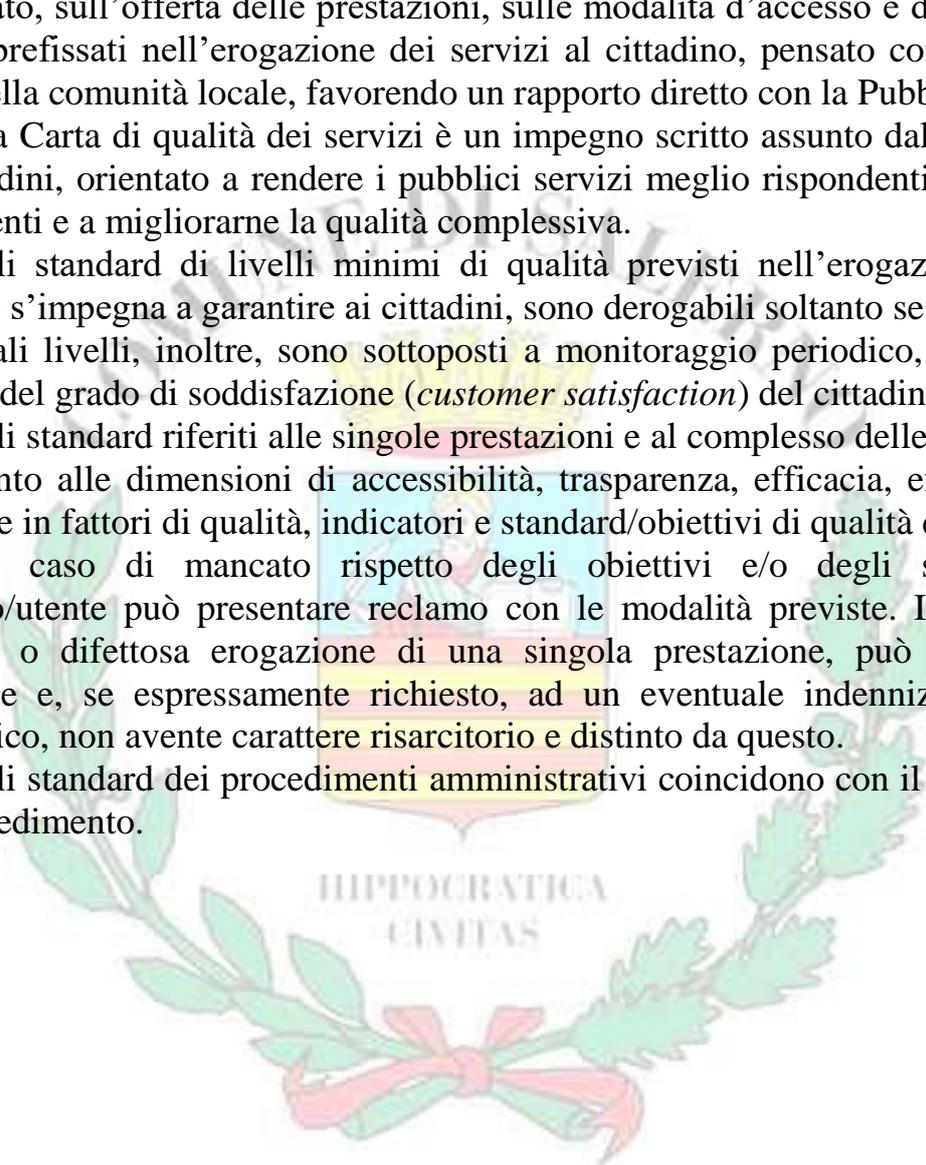
Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.

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.



HIPPOCRATICA  
CIVITAS

---

## **Caratteristiche della Carta**

La Carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni di quanto indicato.

Annualmente sarà affiancata da una Relazione sui risultati conseguiti.

La Carta di qualità dei servizi e la Relazione sui risultati sono pubblicate sul sito del Comune di Salerno.

### **A. Norme e principi**

#### **1. Principi fondamentali**

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Salerno si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

##### **Legalità**

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

##### **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

##### **Imparzialità**

Il Comune di Salerno eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

##### **Continuità**

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni.

---

In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

### **Diritto di scelta**

Laddove non lo impedisca la normativa di settore, e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

### **Partecipazione**

Il Comune di Salerno s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Il Comune di Salerno promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

### **Efficienza ed efficacia**

Il Comune di Salerno pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

### **Chiarezza e cortesia**

Il Comune di Salerno assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

### **Informazione**

Il Comune di Salerno considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

---

In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

## **2. Principali riferimenti normativi**

La Carta di qualità dei servizi si ispira principalmente alle seguenti fonti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.
- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.
- Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi pubblici.
- . Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 in tema di “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.

---

## **B. Presentazione del servizio**

### **1. Presentazione generale**

Nel corso di un anno la percentuale di cittadini che entra in contatto con gli sportelli di anagrafe e con gli uffici di stato civile, elettorale e toponomastica è pari al 40% della popolazione residente. Inoltre, molti sono i cittadini interessati alle indagini su prezzi, demografia, consumi familiari e alle statistiche derivate dai Censimenti Istat, svolti attraverso operatori comunali.

Questo Settore, di primaria importanza in relazione alle altre attività del Comune, dà estrema attenzione alle richieste dei cittadini e si sforza di essere sempre aggiornato tecnicamente ed organizzativamente per essere più vicino alle esigenze di una moderna amministrazione pubblica.

### **2. Obiettivi**

Per mezzo della Carta dei Servizi, il Settore si propone di far conoscere in maniera completa ai cittadini le possibilità offerte dagli uffici e le modalità di accesso, in ossequio al principio di trasparenza.

Al contempo, si persegue l'obiettivo di migliorare quantitativamente e qualitativamente i tanti servizi prestati ogni giorno ai cittadini.

### **3. Attività e destinatari**

- L'**Anagrafe** della Popolazione Residente (APR) ha la funzione di registrare nominativamente le persone dimoranti nel Comune, sia come singoli sia come componenti di una famiglia oppure di una "convivenza" (costituita in luoghi che istituzionalmente accolgono più persone, come carceri, conventi, ospizi, etc.), nonché le successive variazioni che si verificano nella popolazione stessa. L'Anagrafe della Popolazione Residente del Comune di Salerno è, da alcuni anni, integrata nell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR), unica banca dati nazionale, accessibile e consultabile direttamente da tutti i Comuni italiani, dai Consolati, da diversi altri Enti Pubblici, oltre che dai cittadini stessi (per le informazioni che li riguardano direttamente).

L'Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero (**AIRE**), sempre di competenza comunale, registra i cittadini italiani dimoranti fuori dai confini nazionali e comprende le informazioni raccolte e gestite dai Consolati territorialmente competenti. Anche l'AIRE è confluita nell'ANPR.

- L'ufficio di **Stato Civile** ha la funzione di consentire l'individuazione degli *status* inerenti alla persona, relativi a nascita (paternità e maternità, adozione, etc.), cittadinanza, matrimonio e morte, attraverso la redazione di atti che accertano e rendono pubblici i fatti giuridici costitutivi, modificativi o estintivi dei predetti *status*. L'ufficio che riceve le dichiarazioni di morte e forma gli atti conseguenti si occupa

altresì del rilascio dell'autorizzazione al trasporto dei cadaveri, oltre che al seppellimento o alla cremazione degli stessi, e della tenuta dei relativi registri. Allo scopo di garantire il disbrigo di tali pratiche, l'ufficio è aperto tutti i giorni dell'anno, compresi domeniche e festivi.

- L'ufficio **Elettorale** ha la funzione di garantire l'esercizio del diritto di voto a tutti i cittadini italiani maggiorenni attraverso la tenuta e l'aggiornamento delle liste elettorali, generali e sezionali, distinte per uomini e donne. Cura, inoltre, l'iscrizione nelle liste elettorali aggiunte dei cittadini dell'Unione Europea residenti nel Comune che hanno chiesto di votare alle elezioni amministrative e di quelli che hanno espresso la volontà di esercitare in Italia (per i rappresentanti italiani) il diritto di voto alle elezioni del Parlamento Europeo. Rilascia tessere e certificati elettorali. Assicura nel territorio comunale il corretto svolgimento delle elezioni e dei referendum.

Cura la tenuta e l'aggiornamento dell'albo delle persone idonee a svolgere le funzioni di scrutatore di seggio elettorale; nomina gli scrutatori che compongono gli uffici elettorali di sezione in occasione di consultazioni popolari.

- L'ufficio **Leva militare** cura annualmente l'iscrizione nelle liste di leva dei cittadini residenti che nell'anno di riferimento compiono il diciassettesimo anno di età e di coloro che, per successivo acquisto di cittadinanza, debbano comunque esservi iscritti.

- L'ufficio **Toponomastica** si occupa di formare, conservare e aggiornare i documenti relativi alle strade cittadine pubbliche, concernenti la loro individuazione e delimitazione topografica, l'attribuzione della numerazione civica degli edifici ivi presenti, l'attribuzione ed eventuale variazione dell'intitolazione delle strade.

- L'ufficio **Statistica** si occupa del coordinamento e del controllo delle rilevazioni statistiche sulle variazioni relative alla popolazione presente e residente nel Comune. Queste rilevazioni forniscono i dati necessari per gli studi sulla popolazione e per l'attività degli organi e delle strutture pubbliche preposti alla vigilanza delle condizioni generali e sanitarie della popolazione stessa.

L'ufficio, inoltre, si occupa di svolgere per conto dell'Istat molteplici indagini statistiche e censimenti con carattere ricorrente e continuativo su un campione di famiglie residenti estratto dai registri anagrafici. Tali rilevazioni sono finalizzate ad acquisire informazioni che consentono di analizzare i più svariati fenomeni sociali.

- L'ufficio dei **Servizi Cimiteriali** svolge le seguenti attività: inumazioni, esumazione, tumulazione, estumulazione, conservazione resti mortali, rilascio autorizzazioni al trasporto dei resti mortali in altro comune, affido urna cineraria, concessioni cimiteriali e consequenziali pratiche amministrative.

L'Ufficio provvede, oltre che alla manutenzione del cimitero, 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 h24, attraverso turni di reperibilità a disposizione dell'Autorità Giudiziaria per il recupero di salme e per eventi eccezionali.

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 quando la chiusura è fissata alle ore 13:00.

Il responsabile dei servizi cimiteriali è la dott.ssa Alessandra Mazza: tel. 089 666626, email [a.mazza@comune.salerno.it](mailto:a.mazza@comune.salerno.it).

#### 4. Recapiti, orari e modalità di accesso

La sede centrale dei servizi demografici, elettorali e statistica è sita in Via Picarielli, 76 (ex Scuola Elementare), 84131, Salerno.

Telefono centralino 089 661111

Le sedi periferiche di anagrafe sono le seguenti:

- **Palazzo di Città, via Roma**, tel. 089 661111;
- **Pastena, Via Madonna di Fatima n. 48/54**, tel. 089 661111.

La sede dei servizi cimiteriali è sita in via S. Alfonso Maria de' Liguori, nell'area del cimitero; il numero di telefono del centralino è 089 666656.

#### C. Servizi offerti

Con riferimento ai procedimenti su istanza di parte, il termine di conclusione del procedimento decorre dalla data di presentazione dell'istanza, purché completa.

Decorso il termine di conclusione del procedimento, eccetto le ipotesi di silenzio-assenso e silenzio-rigetto previste dalla legge, il cittadino che non abbia ricevuto risposta può presentare reclamo con le modalità previste nel paragrafo E.2 di questa Carta.

Salvo limitazioni specificate nella tabella sottostante, le istanze possono essere presentate con le seguenti modalità:

- canale fisico: di persona o a mezzo servizio postale;
- canale telematico: accedendo tramite sistema di identità digitale ai servizi *online* presenti sul sito del Comune e dell'ANPR;
- via posta elettronica certificata, all'indirizzo [protocollo@pec.comune.salerno.it](mailto:protocollo@pec.comune.salerno.it).

I principali servizi, su domanda, erogati dal Settore sono i seguenti:

N.	UFFICIO	DESCRIZIONE DEL PROCEDIMENTO	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	TERMINE FINALE	ACCESSO
1	Anagrafe	Iscrizione nell'anagrafe del Comune, con provenienza da altro Comune o dall'estero	L. 1228/1954 D.P.R. 223/1989	Registrazione entro 2 gg lavorativi. Accertamento entro 45 gg lavorativi.	Fisico Telematico Pec
2	Anagrafe	Cambio di residenza all'interno del Comune	L. 1228/1954 D.P.R. 223/1989	Registrazione entro 2 gg lavorativi. Accertamento entro 45 gg lavorativi.	Fisico Telematico Pec
3	Anagrafe	Iscrizione nello schedario della popolazione temporanea	D.P.R. 223/1989, art. 32	30 gg	Fisico Pec
4	Anagrafe	Rilascio certificati anagrafici	L. 1228/1954 D.P.R. 223/1989	In tempo reale. Entro 30 gg per i certificati storici che necessitano di ricerche in archivio cartaceo	Fisico Telematico Pec
5	Anagrafe	Autenticazione di sottoscrizione o di copia	D.P.R. 445/2000	In tempo reale	Fisico
6	Anagrafe	Rilascio carte di identità	R.D. 773/1931, art. 3	In tempo reale	Fisico
7	Anagrafe	Convivenza di fatto	L. 76/2016, art. 1, co. 36 ss.	In tempo reale	Fisico

N.	UFFICIO	DESCRIZIONE DEL PROCEDIMENTO	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	TERMINE FINALE	ACCESSO
8	Anagrafe	Cancellazione anagrafica per irreperibilità	D.P.R. 223/1989, art. 11	18 mesi	Fisico Pec
9	Stato Civile	Riconoscimento della cittadinanza italiana <i>sanguinis</i> della <i>iure</i>	L. 91/1992	365 gg	Fisico Pec
10	Stato Civile	Giuramento per conferimento di cittadinanza	L. 91/1992	Previo appuntamento	Fisico
11	Stato Civile	Acquisto agevolato di cittadinanza per i diciottenni stranieri residenti in Italia dalla nascita	L. 91/1992	30 gg	Fisico
12	Stato Civile	Matrimonio con rito civile. Unione civile (tra persone dello stesso sesso).	Codice Civile D.P.R. 396/2000	Previo appuntamento, entro 180 gg dalla data delle pubblicazioni di matrimonio o del verbale di costituzione dell'unione civile	Fisico
13	Stato civile	Trascrizione matrimoni concordatari o celebrati davanti a ministri dei culti ammessi	D.P.R. 396/2000	Entro 10 gg	Fisico Pec
14	Stato Civile	Separazione personale dei coniugi. Divorzio.	D.L. 132/2014 conv. In L. 162/2014, art. 12. Codice civile L. 898/1970	Sottoscrizione dell'accordo decorsi da 30 gg a 6 mesi dalla prima richiesta congiunta su appuntamento	Fisico

N.	UFFICIO	DESCRIZIONE DEL PROCEDIMENTO	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	TERMINE FINALE	ACCESSO
15	Stato Civile	Rilascio di certificati ed estratti di atti di stato civile	D.P.R. 396/2000	In tempo reale. Entro 30 gg lavorativi quando sono necessarie ricerche nei registri cartacei.	Fisico Telematico Pec
16	Stato Civile	Rilascio di copia integrale di atti di stato civile	D.P.R. 396/2000	Entro 30 gg	Fisico Pec
17	Stato Civile	Registrazione di nascita	Codice Civile D.P.R. 396/2000	In tempo reale	Fisico
18	Stato Civile	Riconoscimento di figlio nato fuori dal matrimonio	Codice Civile D.P.R. 396/2000	Previo appuntamento	Fisico
19	Stato Civile	Disposizione Anticipata di Trattamento (DAT) (cd. testamento biologico)	L. 219/2017	Previo appuntamento	Fisico
20	Stato Civile	Autorizzazione al trasporto e al seppellimento o cremazione dei cadaveri	D.P.R. 285/1990 L. 130/2001 L.R. 12/2001 L.R. 7/2013	In tempo reale	Fisico
21	Elettorale	Rilascio tessere elettorali	D.P.R. 299/2000 D.P.R. 223/1967	In tempo reale. In caso di prima iscrizione o di reiscrizione (conseguente a precedente cancellazione dalle liste elettorali), l'ufficio provvede nei termini di cui all'art. 32 D.P.R. 223/1967.	Fisico

N.	UFFICIO	DESCRIZIONE DEL PROCEDIMENTO	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	TERMINE FINALE	ACCESSO
22	Elettorale	Rilascio certificati di iscrizione nelle liste elettorali o di godimento dei diritti politici	D.P.R. 223/1967	In tempo reale	Fisico Telematico Pec
23	Elettorale	Autenticazione di sottoscrizione per finalità elettorali	Normativa di volta in volta applicabile	In tempo reale	Fisico
24	Elettorale	Iscrizione nelle liste aggiunte dei Cittadini UE per le Elezioni del Parlamento Europeo e per le Elezioni amministrative	D.Lgs. 197/1996. D.L. 408/1994, conv. in L. 483/1994.	Secondo i termini di legge	Fisico Pec
25	Elettorale	Iscrizione nell'albo degli Scrutatori e nell'albo dei Presidenti di seggio elettorale	L. 95/1989 L. 53/1990	Annualmente, secondo i termini di legge	Fisico Pec
26	Elettorale	Iscrizione negli albi dei Giudici Popolari di Corte d'Assise e di Corte d'Assise d'Appello	L. 287/1951	Ogni anno dispari, secondo i termini di legge	Fisico Pec
27	Toponomastica	Attribuzione/verifica di indirizzo	L. 1188/1927 e norme successive	Secondo i termini di legge	Fisico Pec
28	Toponomastica	Autorizzazione all'occupazione di suolo pubblico per finalità elettorali	Normativa di volta in volta applicabile	Secondo i termini di legge	Fisico Pec

N.	UFFICIO	DESCRIZIONE DEL PROCEDIMENTO	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	TERMINE FINALE	ACCESSO
29	Toponomastica	Attestato e/o certificato toponomastico	L. 1188/1927 e norme successive	30 gg	Fisico Pec
30	Leva militare	Formazione liste di leva. Rilascio certificati di leva e ruoli matricolari.	D.Lgs. 66/2010, "Codice dell'ordinamento militare"	Annualmente, secondo i termini di legge	Fisico Pec
31	Statistica	Rilevazioni statistiche	Normativa di volta in volta applicabile	Secondo i termini di legge	Fisico Pec
32	Servizi Cimiteriali	Inumazione Tumulazione	D.P.R. 285/1990 Delibera Consiglio Comunale 46/2014	Giorno successivo arrivo feretro	Fisico
33	Servizi Cimiteriali	Esumazione Estumulazione	D.P.R. 285/1990 Delibera Consiglio Comunale 46/2014	Operazione programmata dopo un periodo di tempo stabilito dalla legge	Fisico
34	Servizi Cimiteriali	Voltura concessioni	D.P.R. 285/1990 Delibera Consiglio Comunale 46/2014	30 gg	Fisico Pec
35	Servizi Cimiteriali	Rilascio autorizzazione trasporto resti mortali in altro Comune	D.P.R. 285/1990 Delibera Consiglio Comunale 46/2014	In tempo reale, previa esibizione nulla osta del Comune di destinazione	Fisico Pec

36	Servizi Cimiteriali	Affido urna cineraria	D.P.R. 285/1990 Delibera Consiglio Comunale 46/2014	In tempo reale	Fisico Pec
----	------------------------	-----------------------	---	----------------	---------------



---

## ***D. Standard e valutazione***

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

Per garantire una ottimale erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che questo Servizio s'impegna a raggiungere e migliorare.

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

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

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



DIMENSIONE QUALITA'	SOTTODIMENSIONE QUALITA'	INDICATORE QUALITA'	STANDARD OBIETTIVI DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI RESE
<b>ACCESSIBILITÀ</b>	Ubicazione e accessibilità fisica (anche con riferimento alle persone con disabilità)	La sede principale e le sezioni periferiche sono situate a piano terra e tutte accessibili anche a persone con disabilità.  <u>Indicatore:</u> numero unità dedicate pubblico giorni apertura	Almeno n. 5 unità dipendenti presso la sede centrale e n. 2 unità presso ciascuno sportello periferico, al servizio dell'utenza nell'orario di apertura al pubblico, prevista in complessive 23 ore settimanali
	Informazione per l'accesso alla sede	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni e cartelli indirizzano adeguatamente l'utente
<b>TRASPARENZA</b>	Modulistica	Disponibilità di materiale informativo e modulistica reperibile sul sito web e presso gli uffici	Costante e aggiornata
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo di risposta massimo	30 gg

<b>EFFICACIA</b>	Affidabilità (capacità di prestare il servizio richiesto)	Numero reclami “tollerati”	Al massimo 10 per ogni cento contatti
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Verifica dell’attività svolta- Numero di indagini di soddisfazione dell’utenza	Un’indagine annuale (tramite compilazione moduli <i>customer satisfaction</i> )
<b>EFFICIENZA</b>	Criteri di economicità e di risparmio	Numero servizi online	Gli uffici garantiscono costante riscontro via pec e telefonicamente alle istanze degli utenti
<b>ATTENZIONE ALL’UTENZA</b>	Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti	Rilevazione note positive dei cittadini ovvero segnalazioni	Più di una

## **2. Valutazione e aggiornamento della Carta**

La Carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni di quanto indicato. Annualmente sarà affiancata da una Relazione sui risultati conseguiti che riporti:

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

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

Il Settore Servizi Demografici ha un proprio link nel Sito istituzionale del Comune: [www.comune.salerno.it/amministrazione/settori/settore-servizi-demografici-statistica-elettorali-e-cimiteriali](http://www.comune.salerno.it/amministrazione/settori/settore-servizi-demografici-statistica-elettorali-e-cimiteriali).

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

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

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

Per formulare suggerimenti/segnalazioni riferite ai servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno, gli utenti possono rivolgersi agli uffici del Settore, utilizzando l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n. 1).

Anche per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Settore, gli utenti possono utilizzare l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n. 2).

Il reclamo può essere consegnato o spedito presso la sede centrale del Settore Servizi Demografici, in via Picarielli n. 76, oppure trasmesso tramite posta elettronica certificata a [protocollo@pec.comune.salerno.it](mailto:protocollo@pec.comune.salerno.it).

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 o 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.

Le motivazioni del reclamo costituiranno oggetto di valutazione per migliorare la qualità dei servizi.

Questa Carta di qualità dei servizi è aggiornata al 31/03/2024, sulla base dello schema tipo.



Allegato1

**MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI**

AL COMUNE DI SALERNO  
Settore Servizi Demografici, Statistica, Elettorali e Cimiteriali  
Via Picarielli, n. 76  
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, in osservanza del Regolamento UE 679/2016 GDPR.

Grazie per la collaborazione.

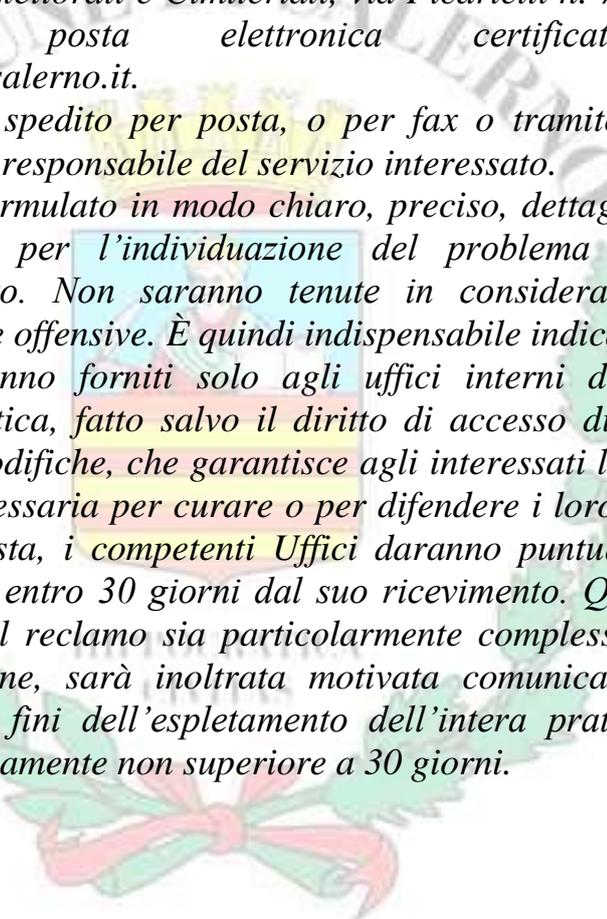
## **Modulo presentazione reclami**

*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:*

*- consegnato a mano o spedito per posta al Comune di Salerno, Settore Servizi Demografici, Statistica, Elettorali e Cimiteriali, via Picarielli n. 76, Salerno, oppure trasmesso tramite posta elettronica certificata all'indirizzo [protocollo@pec.comune.salerno.it](mailto:protocollo@pec.comune.salerno.it).*

*- consegnato a mano o spedito per posta, o per fax o tramite posta elettronica direttamente al Dirigente responsabile del servizio interessato.*

*Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato e con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, e per facilitarne l'accertamento. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime o esclusivamente offensive. È 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  
Settore Servizi Demografici, Statistica, Elettorali e Cimiteriali  
Via Picarielli, n. 76  
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 \_\_\_\_\_



---

## Customer Satisfaction

Gentile utente, si presentano di seguito i questionari per valutare il Suo grado di apprezzamento dei servizi forniti dal Settore Servizi Demografici, Statistica, Elettorali e Cimiteriali.

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

Grazie per la collaborazione





SETTORE SERVIZI DEMOGRAFICI, STATISTICA, ELETTORALI E CIMITERIALI

## CUSTOMER SATISFACTION

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

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

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

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

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

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

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

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

**D LA MODULISTICA RISULTA CHIARA?**

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

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

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

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

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

NOTE

---

---

Informativa ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE 679/2016 e del D.lgs. 101/2018, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

1. Finalità del trattamento

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

2. Natura del conferimento

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

3. Modalità del trattamento

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

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

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

5. Diritti dell'interessato

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

6. Titolare e Responsabili del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati in questione è l'Ente Comune di Salerno con sede in Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno, mentre il responsabile del trattamento è il Dirigente p.t.