

SETTORE AFFARI GENERALI
SEGRETERIA AFFARI GENERALI – GIUNTA E CONSIGLIO

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 si impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.

Tali livelli, inoltre, sono sottoposti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) del cittadino utente.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo.

Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.

Caratteristiche della Carta

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

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

A. Norme e principi

1. Principi fondamentali

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

Legalità

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

Eguaglianza

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

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

Imparzialità

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

Continuità

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

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

Diritto di scelta

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

Partecipazione

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

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

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

Efficienza ed efficacia

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

Chiarezza e cortesia

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

Informazione

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

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

2. Principali riferimenti normativi

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

- 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 “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.
- Decreto Legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 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 n. 33 del 14 marzo 2013, ai sensi dell'art. 7 della Legge n. 124 del 7 agosto 2015 in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche”.
- Decreto legislativo 13 dicembre 2023, n. 222 "Disposizioni in materia di riqualificazione dei servizi pubblici per l'inclusione e l'accessibilità, in attuazione dell'art. 2, comma 2 lettera e), della Legge n. 227 del 22 dicembre 2021”.

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

La Segreteria Affari Generali assicura la funzione di supporto tecnico e operativo alle attività proprie della Giunta e del Consiglio comunale, delle commissioni consiliari e degli altri Organi comunali.

In particolare, si occupa dei provvedimenti deliberativi e gestisce le determinazioni dirigenziali; cura i rapporti e i collegamenti con i diversi servizi dell'organizzazione comunale, fornisce informazioni sull'iter burocratico degli atti e provvede al rilascio delle copie per gli uffici del Comune.

Assicura, altresì, gli adempimenti in materia di trasparenza con predisposizione di apposita modulistica da compilare a cura degli amministratori per la raccolta dei dati, nonché gli adempimenti previsti dalle leggi in materia di status degli amministratori contribuendo all'aggiornamento dell'anagrafe.

Offre, inoltre, supporto al Presidente del Consiglio ed ai Consiglieri comunali nell'espletamento del mandato amministrativo.

2. Obiettivi

Contribuire al raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'amministrazione comunale, fornendo assistenza all'Ente nei rapporti istituzionali e negli affari di rilevanza generale e offrendo il supporto necessario agli organi politici.

3. Attività e destinatari

L'Ufficio di cui sopra svolge per lo più attività di back-office (tutto ciò che attiene all'organizzazione interna): in alcuni casi, però, l'attività si rivolge anche al pubblico al quale il servizio viene fornito nel rispetto della legge e delle normative vigenti in materia.

Tra le attività predominanti vi sono l'istruttoria e la definizione delle procedure riferite alla formazione degli o.d.g.: l'ufficio provvede alla convocazione delle sedute di Giunta Comunale e Consiglio Comunale, alla gestione del flusso delle deliberazioni degli organi deliberanti e delle determinazioni dirigenziali dalla proposta alla elaborazione testuale e alla pubblicazione mediante gestione informatizzata, curando, altresì, il relativo controllo, la pubblicazione sul sito

dell'ente e l'esecutività degli atti, nonché gli adempimenti previsti in tema di privacy – T.U. n. 196/2003 (Codice per la protezione dei dati personali) e Regolamento UE n. 2016/679 (Regolamento generale sulla protezione dei dati). La Segreteria Affari Generali assicura la funzione di supporto tecnico e operativo alle attività proprie della Giunta e del Consiglio comunale, delle commissioni consiliari e degli altri Organi comunali.

Cura i rapporti e i collegamenti con i diversi servizi dell'organizzazione comunale, fornisce informazioni sull'iter burocratico degli atti.

Provvede al rilascio delle copie per gli uffici del Comune.

Supporta gli amministratori per la raccolta dati, con predisposizione di apposita modulistica, relativi alla pubblicità della situazione patrimoniale dei titolari di incarichi politici di carattere elettivo e di esercizio dei poteri di indirizzo politico (Sindaco, Consiglieri e Assessori comunali) e trasmissione per la obbligatoria pubblicazione (D.lgs 33/2013 e L. 441/1982 e ss.mm.ii.).

Assicura gli adempimenti previsti dalle leggi in materia di status degli amministratori comunali di cui all'art. 77 del D.Lgs. n. 267/2000 e la raccolta e l'aggiornamento dell'anagrafe amministratori comunali.

4. Recapiti, orari e modalità di accesso

Gli uffici di cui sopra sono ubicati in via Roma – Palazzo di Città – Salerno – 84121.

I recapiti telefonici sono:

- Responsabile Ufficio Segreteria del Segretario Generale
e Supporto Settore Affari Generali: 089662291;
- Supporto Settore Affari Generali
(Segreteria Affari Generali – Ufficio Giunta e Consiglio): 089662230;
089662807; 089662212; 089662225;

I giorni e orari di apertura al pubblico:

Lunedì	9 – 12
Martedì	9 – 12 / 15 – 16
Mercoledì	9 – 12
Giovedì	9 – 12 / 15 – 16
Venerdì	9 – 12

C. I servizi offerti

Il servizio al cittadino viene reso attraverso il rilascio di estrazioni di copie formali degli atti (semplici e/o conformi all'originale) di deliberazioni e determinazioni dirigenziali, previo pagamento dei costi relativi alla riproduzione e se previsti dell'imposta di bollo, entro i termini dettati dalla legge e dal regolamento.

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 al paragrafo E. 2 di questa Carta di qualità dei servizi.

<i>Attività/Servizio</i>	<i>Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati</i>	<i>Termine massimo di conclusione del procedimento</i>	<i>Norme di riferimento</i>
Garantisce il diritto di accesso ai provvedimenti dirigenziali, alle deliberazioni di Giunta e di Consiglio.	Assicura la ricerca, la visione e/o estrazione di copie semplici e/o autentiche dei provvedimenti dirigenziali, delle delibere di Giunta e di Consiglio, nel rispetto della normativa vigente e previo pagamento dei diritti di segreteria, dei costi di riproduzione e se prevista dell'imposta di bollo.	Rilascio immediato. Se le ricerche presentano particolare complessità il rilascio di copie potrà avvenire entro i 5 giorni successivi a quello della richiesta e comunque non oltre il termine di 30 giorni.	- Legge n. 241/90 e s.m.i. - Legge n. 267/00 e s.m.i. - Deliberazione di C.C. n. 74/98 - D.P.R. n. 184 del 2006 - Deliberazione di C.C. n. 13/2013

DIMENSIONE QUALITÀ	SOTTODIMENSIONE QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD OBIETTIVI DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI RESE
ACCESSIBILITÀ	Ubicazione: Palazzo di Città – via Roma 1		
	Accessibilità fisica – si assicura l'erogazione del servizio tutti i giorni lavorativi, con apertura pomeridiana due volte a settimana		
TRASPARENZA	Disponibilità e completezza materiali informativi		
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami: così come disposto dalla normativa vigente e dal regolamento		Entro 5 giorni dal ricevimento, prorogabili a 30 per questioni di particolare complessità
EFFICACIA	Il servizio agevola l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi a soddisfare le sue richieste		Il servizio è attento nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, ponendo la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi, controllando altresì l'efficacia.
EFFICIENZA	Criteri di economicità e di risparmio		La continua formazione del personale e l'introduzione di nuove soluzioni tecnologiche e organizzative sono rivolte a garantire alti standards nella erogazione del servizio
ATTENZIONE ALL'UTENZA	Il rapporto con gli utenti è improntato sulla cortesia, adottando comportamenti e modi adeguati allo scopo		Il Servizio garantisce la corretta informazione e la disponibilità del personale responsabile

2. 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:

-
- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese; i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- i reclami presentati dagli utenti, ed accolti.

E. Altre informazioni utili

1. II SERVIZIO SUPPORTO AFFARI GENERALI (SEGRETERIA AFFARI GENERALI – GIUNTA E CONSIGLIO) è sul Sito del Comune

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

per poter accedere al servizio consultare la pagina web seguendo il percorso *link* <https://www.comune.salerno.it/node/3300>

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).

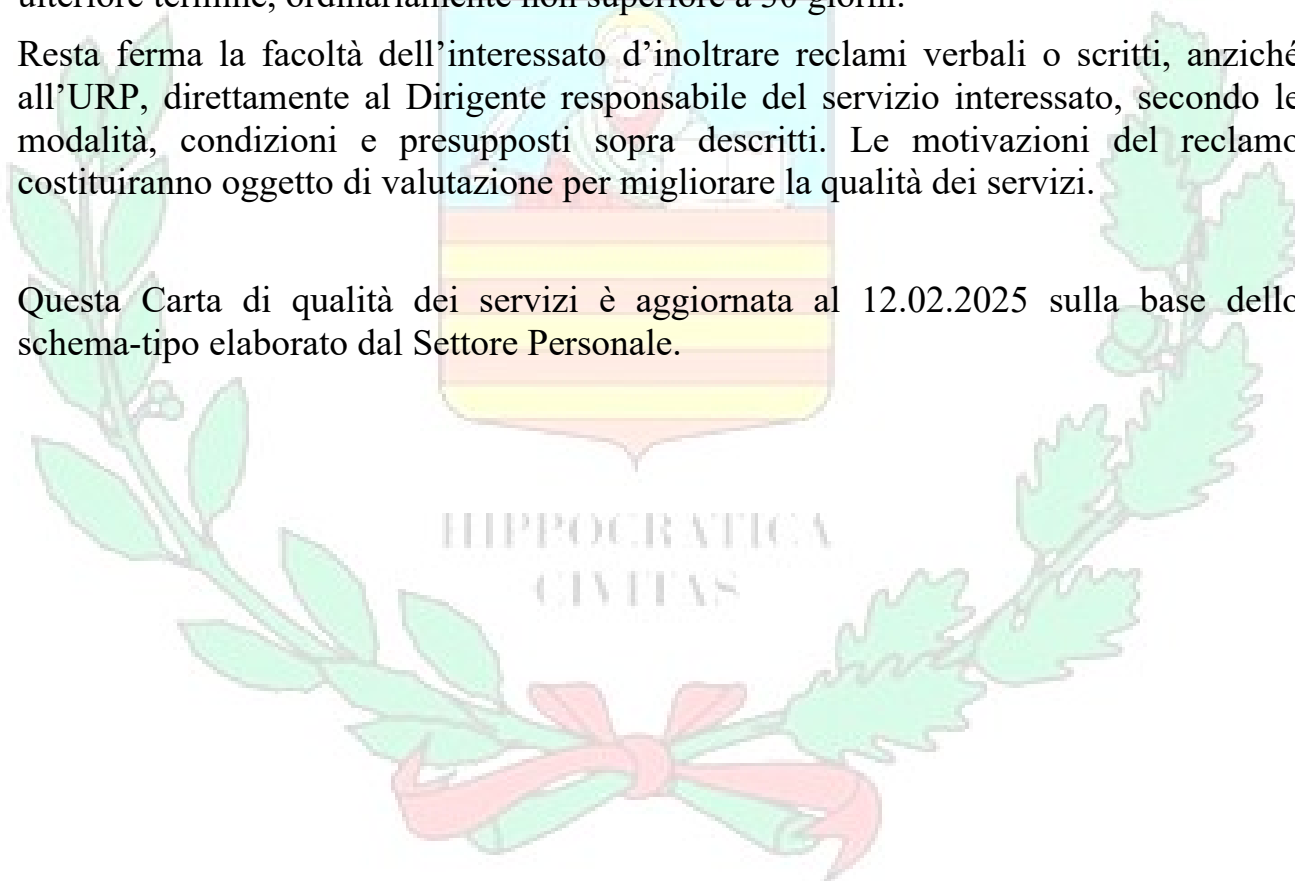
Il reclamo può essere presentato a mano, spedito per posta, per fax o tramite posta elettronica.

L'URP trasmette i reclami ai responsabili degli Uffici competenti e/o agli altri organismi di competenza, i quali svolgeranno gli accertamenti e le valutazioni del caso, allo scopo di correggere gli eventuali errori o disfunzioni accertati.

Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive. A richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo, entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa, o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine, ordinariamente non superiore a 30 giorni.

Resta ferma la facoltà dell'interessato d'inoltrare reclami verbali o scritti, anziché all'URP, direttamente al Dirigente responsabile del servizio interessato, secondo le modalità, condizioni e presupposti sopra descritti. Le motivazioni del reclamo costituiranno oggetto di valutazione per migliorare la qualità dei servizi.

Questa Carta di qualità dei servizi è aggiornata al 12.02.2025 sulla base dello schema-tipo elaborato dal Settore Personale.



Allegato 1

MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI

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

OGGETTO: Segnalazioni/Suggerimenti

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

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

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

Come vuole essere contattato:

- per posta elettronica all'indirizzo e-mail.....
- via telefono al numero.....
- per posta ordinaria all'indirizzo:

via/piazza.....
n.....C.A.P.....località.....

Il sottoscritto dichiara di conoscere le sanzioni amministrative e penali previste dagli art. 75 e 76 del D.P.R. 445/2000, "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa" in caso di dichiarazione mendace e falsità in atti.

Dichiara, altresì, di essere consapevole che i dati personali sono oggetto di trattamento informatico e/o manuale e potranno essere utilizzati esclusivamente per gli adempimenti di legge, e che essi saranno trattati nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 196/20023, così come integrato dalle modifiche introdotte dal D.Lgs n. 101/2018, recante "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)".

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

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 certificata all'indirizzo: urp@pec.comune.salerno.it

- a mano, o spedito per posta, o per fax o tramite posta elettronica direttamente al Dirigente responsabile del servizio interessato. Resta ferma la facoltà d'inoltrare reclami verbali, anche telefonando allo 089/662134 (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.

HIPPOCRATICA
CIVITAS

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

Per eventuali informazioni è possibile contattare l'U.R.P. – Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Salerno (orario: lunedì – venerdì dalle 9.30 alle 12.00.) al numero telefonico 089662134 o tramite pec all'indirizzo: urp@pec.comune.salerno.it.

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto legislativo n. 196/2003 e del Regolamento europeo 679/2016 (GDPR).

(Codice in materia di protezione dei dati personali)

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

1. Finalità del trattamento

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

2. Natura del conferimento

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

3. Modalità del trattamento

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

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

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

5. Diritti dell'interessato

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

6. Titolare e Responsabili del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati in questione è l'Ente Comune di Salerno con sede in Comune di Salerno, Via Roma – Palazzo di Città, 84100 Salerno, mentre il responsabile del trattamento è il Dirigente.