Carta dei Servizi

Settore Servizi Informatici e Telematici

Sommario

Carta dei Servizi Settore Servizi Informatici e Telematici

1. Introduzione....3

2. Obiettivi....3

3. Attività e destinatari....4

4. Diritti di segreteria....4

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

6. Contatti....5

7. Adozione di standard della qualità del servizio....5

8. Valutazione e aggiornamento della Carta....5

9. Varie e reclami....5

1. Introduzione

Il Settore Servizi Informatici e Telematici è la struttura dell'Amministrazione dedicata all'Information & Communication Technology.
Il settore gestisce direttamente tutti i progetti di E-Government dell'ente, in linea con la crescente domanda di servizi informatici proveniente dall'organizzazione interna del Comune e cura la implementazione della cooperazione applicativa dell'Amministrazione con gli altri Enti Istituzionali e la comunicazione interattiva con i cittadini e il mondo delle Imprese.
Tra le competenze del settore rientrano

- Gestione Server Farm, microinformatica e reti tecnologiche
- Gestione applicativi
- Videosorveglianza
- Supporto redazione Piani strategici
- Piano Triennale per l'informatica
- Studio e sviluppo delle attività di implementazione correlate all'Agenda Digitale
- Progettazione del portafoglio dei Sistemi Applicativi informatici
- Iniziative e progetti di innovazione
- Monitoraggio e garanzia della qualità dei servizi infrastrutturali e del rispetto degli SLA concordati contrattualmente
- Predisposizione atti di gara ed i capitolati tecnici relativamente alle procedure ad evidenza pubblica e tutte le attività previste ai fini delle stipule contrattuali, garantendo uniformità ed omogeneità negli affidamenti
- Supporto per la gestione dell'eventuale contenzioso post-gara e/o derivante dai rapporti contrattuali in essere
- Iniziative e progetti in ambito Piano Nazionale Ripresa e Resilienza.

Il settore è organizzato per aree tematiche quali Sistemistica, Applicativa, più l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il punto di contatto dell'amministrazione con cittadini, imprese, associazioni, enti pubblici e privati; rappresenta una porta di ingresso per le informazioni, per la trasparenza, per la partecipazione e per i servizi digitali.

2. Obiettivi

a) perseguire l'efficienza dei servizi resi, focalizzando le proprie attività sulla soddisfazione del 'cliente';

b) mirare alla razionalizzazione della spesa complessiva diretta e indiretta, entro i limiti

delle risorse assegnate;

c) cercare sempre di attuare il migliore utilizzo delle risorse umane, assicurandone la formazione e lo sviluppo professionale;

d) tendere alla riduzione dei tempi di definizione delle procedure, senza diminuzione dell'efficienza e della qualità del risultato.

3. Attività e destinatari

Assistenza ai Servizi on-line e PagoPA

I servizi online raggiungibili al link https://servizi.comune.salerno.it/ rappresentano lo sportello telematico polifunzionale del Comune di Salerno. È possibile accedere ai servizi disponibili online a qualunque ora del giorno tramite l'uso degli strumenti di cui all'articolo 64 del D.lgs. n. 82 del 7 marzo 2005, "Codice dell'amministrazione digitale": il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID), la Tessera Sanitaria-Carta Nazionale dei Servizi (TS-CNS) oppure la Carta d'Identità Elettronica (CIE o CieID), senza recarsi personalmente presso il Comune, riducendo i tempi di attesa.

In caso di difficoltà di accesso ai servizi on-line, il cittadino potrà richiedere assistenza compilando la modulistica (Allegato B) della presente Carta dei Servizi, ed inviandola all'indirizzo pec abilitato anche alla ricezione di mail ordinarie urp@pec.comune.salerno.it .

Stessa modalità è a disposizione di chi voglia segnalare un malfunzionamento dei suddetti servizi.

URP

Garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione. Agevola e orienta il cittadino nell'utilizzo di tutti i servizi dell'ente, Fornisce informazioni sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione. Garantisce lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'amministrazione, promuovendo e organizzando la comunicazione interna.

4. Diritti di segreteria

Non sono previsti diritti di segreteria.

5. Recapiti, orari e modalità di accesso

Gli Uffici del Settore Servizi Informatici e Telematici sono ubicati in Salerno, presso Palazzo Pedace, in Via Portacatena 52.

6. Contatti

U.R.P. - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Telefono 089 662134

E-mail urp@pec.comune.salerno.it (abilitata anche alla ricezione di mail ordinarie)

È possibile contattare telefonicamente l'ufficio

dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 09:30 - 12:00.

Ulteriori indicazioni e download per la modulistica sul sito istituzionale
http://www.comune.salerno.it

7. Adozione di standard della qualità del servizio

Per garantire una ottimale erogazione dei servizi sono stati individuati gli indicatori di qualità che questo Settore s'impegna a raggiungere e migliorare.

8. 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.

9. Varie e reclami

Per formulare suggerimenti - segnalazioni e reclami riferiti ai servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), utilizzando gli allegati predisposti allo scopo, da compilare ed inviare all'indirizzo pec abilitato anche alla ricezione di mail ordinarie urp@pec.comune.salerno.it .

Questa Carta di qualità dei servizi è aggiornata a marzo 2025