



SETTORE MERCATO – CIMITERO – BENI PATRIMONIALI

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.

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

Caratteristiche della Carta

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

La Carta di qualità dei servizi è pubblicata sul sito del Comune di Giugliano in Campania.

NORME E PRINCIPI

1. Principi fondamentali e diritti degli utenti

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

A. PRINCIPI FONDAMENTALI

Legalità

L'erogazione dei servizi ed 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.





CITTÀ DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

Città Metropolitana di Napoli - Corso Campano 200 - Giugliano in Campania (Na)
SETTORE CIMITERO MERCATO E BENI PATRIMONIALI

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 Giugliano in Campania 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 Giugliano in Campania 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 Giugliano in Campania promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune di Giugliano in Campania 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 Giugliano in Campania 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 Giugliano in Campania 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





CITTÀ DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

Città Metropolitana di Napoli - Corso Campano 200 – Giugliano in Campania (Na)
SETTORE CIMITERO MERCATO E BENI PATRIMONIALI

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.

Trasparenza: Il Settore si impegna a rendere chiare e trasparenti le proprie attività ordinarie, i criteri, le procedure ed i relativi tempi di esecuzione, nonché a valutare e rispondere tempestivamente alle richieste, proposte, suggerimenti, chiarimenti e consigli.

Semplificazione: Il Settore si impegna alla semplificazione dei processi amministrativi e gestionali, entro i limiti procedurali e temporali imposti dalla normativa vigente in materia di appalti, di sicurezza sui luoghi di lavoro e derivanti, in generale, dalla normativa pubblicitica, cui le attività del Settore sono necessariamente soggette.

B. DIRITTI DEGLI UTENTI

Le funzioni in capo al Settore sono svolte nel rispetto dei principi fondamentali e, conseguentemente, il Settore si impegna a riconoscere i seguenti diritti fondamentali dell'utenza interna (clienti interni/utilizzatori) ed esterna (fornitori/contractor):

Diritto alla qualità: Gli utenti hanno diritto di trovare, fra gli operatori del Settore, persone e meccanismi orientati verso l'obiettivo di soddisfare le aspettative dell'utente e della collettività.

Diritto alla riservatezza: Gli utenti, senza doverla richiedere, hanno diritto alla riservatezza nei loro rapporti con gli operatori del Settore, sia nel momento in cui presentano le loro necessità, sia nelle fasi in cui, in loro presenza o in loro assenza, queste vengono affrontate.

Diritto al rispetto del ruolo e della dignità: Gli utenti hanno il diritto di essere trattati con premura ed attenzione, nel rispetto della loro dignità e del loro ruolo.

Diritto al tempo: Gli utenti hanno diritto a vedere rispettato il loro tempo, sia in merito agli adempimenti amministrativi sia nell'attesa di ricevere informazioni o chiarimenti.

Diritto all'informazione: Gli utenti hanno il diritto di ricevere tutte le informazioni che chiedono e riceverle in modo corretto, chiaro ed esaustivo, nel rispetto e con le modalità e nei limiti previsti dalla normativa.

DOCUMENTAZIONE

Il Settore, tramite il portale intranet, si impegna a mantenere aggiornate tutte le informazioni relative a:

- carta dei servizi
- contatti e riferimenti del personale afferente ai servizi
- procedure interne
- modulistica

SERVIZI RESI

Approvvigionamento di beni e servizi

l'attività di approvvigionamento avviene secondo diverse modalità previste dalla normativa in materia di appalti, specificamente:

- a) per acquisti di beni e servizi fino a € 40.000,00 mediante affidamento diretto a seguito di indagine di mercato ed attraverso piattaforma Consip – Me.Pa.;
- b) per acquisti di beni e servizi da € 40.000,00 fino alla soglia comunitaria: con gara secondo le procedure dettate D. Lgs. 50/2016, attraverso piattaforma Consip – Me.Pa. e/o attraverso la Stazione Unica Appaltante Provveditorato di Napoli;
- d) per acquisti di beni, servizi e lavori sopra soglia comunitaria: con le procedure ad evidenza pubblica previste dal D.Lgs.50/2016 attraverso la Stazione Unica Appaltante Provveditorato di Napoli;





CITTÀ DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

Città Metropolitana di Napoli - Corso Campano 200 - Giugliano in Campania (Na)
SETTORE CIMITERO MERCATO E BENI PATRIMONIALI

Redazione dei contratti di appalto

- Contratti di appalto: gestione degli aspetti contrattuali, di sicurezza e di tracciabilità dei flussi finanziari inerenti la stesura e l'esecuzione del contratto;

servizi amministrativi al cittadino

- autorizzazioni/concessioni
- certificazioni

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

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

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286.
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni.

Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.

- Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi pubblici.
- D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 in tema di "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".
- "Linee guida in materia di trattamento di dati personali, contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato per finalità di pubblicità e trasparenza sul web da soggetti pubblici e da altri enti obbligati", Garante per la protezione dei dati personali, G.U. n. 134 del 12/06/2014.

PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

Presentazione generale

Il Settore Cimitero Mercato e Beni Patrimoniali accorpa al suo interno il Servizio Cimiteriale, il Servizio Mercato Ortofrutticolo all'ingrosso, ed il Servizio Beni Patrimoniali.

Il Responsabile del Settore è il Dirigente ed i Servizi sono diretti da un responsabile dei servizi. Nominativi e recapiti telefonici e di posta elettronica sono definiti ed aggiornati periodicamente alla sezione "ATTIVITÀ E PROCEDIMENTI – TIPOLOGIE DI PROCEDIMENTO" al link trasparenza della pagina web del comune.

I servizi provvedono alla gestione coordinamento e controllo amministrativo di tutti i dipendenti del Servizio, alla predisposizione di proposte di atti deliberativi, determinativi e convenzionali, rapporti con Enti istituzionali anche per la formalizzazione e definizione di finanziamenti e loro successiva rendicontazione, supporto alla gestione delle risorse economiche assegnate, formalizzazione di bandi pubblici, predisposizione delle procedure connesse per l'espletamento delle gare di appalto, attività di supporto al R.U.P. e tecnico su ogni tipologia di servizio.

I cittadini possono accedere alla sede amministrativa degli Uffici in Corso Campano 200 nei giorni lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e di giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00.

SERVIZI OFFERTI





CITTÀ DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

Città Metropolitana di Napoli - Corso Campano 200 - Giugliano in Campania (Na)
SETTORE CIMITERO MERCATO E BENI PATRIMONIALI

1 - Servizio Cimitero

Le operazioni cimiteriali più significative sono inumazione, esumazione, tumulazione, estumulazione, conservazione resti mortali, rilascio autorizzazioni trasporto resti mortali in altro comune, affido urna cineraria, tenuta del registro dei defunti e delle concessioni cimiteriali e conseguenziali pratiche amministrative.

Modalità di accesso ai servizi

I servizi sono esternalizzati ai sensi del Codice degli appalti. Attualmente la Ditta affidataria fino al 28/02/2022 è:

VI.MA.RA. srl – Recapiti: PEC - vimarasrl@arubapec.it TEL. 3387879138

I Servizi Cimiteriali garantiscono un servizio secondo gli orari stabiliti per l'accesso al pubblico al cimitero, ed h24 per le emergenze, attraverso turni di reperibilità a disposizione dell'Autorità Giudiziaria per il recupero di salme.

Gli strumenti di comunicazione ed interazione a disposizione degli utenti con gli uffici comunali sono:

- La posta elettronica
- gli uffici comunali

Orario

La sede amministrativa degli Uffici dei Servizi Cimiteriali è ubicata presso la Casa comunale al primo piano stanza n°22 e l'accesso al pubblico è nei giorni lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00.

La presenza di almeno un operatore presso la sede comunale è garantita nelle seguenti fasce orarie:

- Da lunedì a venerdì dalle ore 08:00 alle ore 14:00
- Il lunedì e giovedì dalle ore 14:30 alle ore 17:30

I numeri telefonici raggiungibili durante l'orario di servizio, sono riportati sulla pagina web istituzionale dell'Ente.

L'accesso ai visitatori del cimitero è consentito durante l'orario invernale (ora solare) tutti i giorni dalle ore 8,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,00 ad esclusione del martedì in cui il Cimitero resta chiuso al pubblico e della domenica in cui l'orario è dalle ore 8,00 alle ore 13,00 mentre durante l'orario estivo (ora legale) tutti i giorni dalle ore 8,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle ore 18,00 ad esclusione del martedì in cui il Cimitero resta chiuso al pubblico e della domenica in cui l'orario è dalle ore 8,00 alle ore 13,00.

Il responsabile della Ditta Affidataria è VI.MA.RA. s.r.l. referente Sig. Maisto Raffaele

Recapiti telefonici: tel.3387879138

Indirizzo di posta elettronica: vimarasrl@arubapec.it

attività svolte

Attività/Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati dal Servizio	Termine massimo di conclusione del procedimento
Servizi cimiteriali	Inumazione	Entro il giorno successivo salvo diverse disposizioni
	Esumazione	Operazione programmata dopo un periodo di tempo stabilito per legge





CITTÀ DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

Città Metropolitana di Napoli - Corso Campano 200 – Giugliano in Campania (Na)
SETTORE CIMITERO MERCATO E BENI PATRIMONIALI

	Tumulazione	Entro il giorno successivo arrivo feretro salvo diverse disposizioni
	Ingresso salma al Cimitero	Contestuale all'arrivo feretro ordinariamente negli orari garantiti e straordinariamente h24 per esigenze di giustizia o emergenze
	Traslazione interno cimitero	Entro 30 giorni (a regime) se ne ricorrono le condizioni
	Estumulazione	Operazione programmata dopo un periodo di tempo stabilito per legge
<u>Servizi amministrativi</u>	Voltura concessioni	30 giorni (a regime)
	Rilascio concessioni	Come da bando
	Rilascio autorizzazioni trasporto resti mortali in altro comune	Entro 30 giorni dalla richiesta previa esibizione della documentazione richiesta
	Affido urna cineraria	Entro 30 giorni dalla richiesta

questionario di gradimento servizi cimiteriali

È disponibile alla pagina web del comune al link "trasparenza – settori e servizi – settore cimitero mercato e beni patrimoniali – servizi cimiteriali – bacheca del servizio"

2 - Servizio Patrimonio

Il Servizio Patrimonio svolge la propria Funzione perseguendo gli obiettivi strategici fissati dagli organi di governo ed in tal senso è impegnato a:

- monitorare il patrimonio immobiliare ai fini della tutela della pubblica e privata incolumità;
- compiere gli atti di gestione di competenza (controllo fitti, requisiti assegnatari, gestione utenze, ecc.);
- aggiornare secondo i termini di legge l'inventario comunale;
- certificare ad utenti esterni ed interni la natura dei beni di cui all'inventario comunale;
- predisporre gli atti deliberativi e gestionali per la valorizzazione ed alienazione dei beni;
- redazione degli atti amministrativi e determinativi del servizio;
- disposizione dell'alienazione dei beni immobili e la concessione in locazione degli immobili;
- gestione dei beni confiscati alla criminalità organizzata fino alla fase di acquisizione al patrimonio.

Il servizio svolge solo in minima parte attività rivolte all'utenza esterna, ma si impegna comunque a soddisfare gli standard previsti dalla presente carta.

Attività svolte

La *Manutenzione ordinaria*, preventiva e programmata include tutte le attività necessarie a mantenere e rendere funzionali gli immobili all'uso a cui sono adibiti e viene segnalata e svolta ordinariamente dal Settore Idrico Fognario Manutentivo.

La *Manutenzione straordinaria* include tutte le attività necessarie a realizzare o modificare immobili ed impianti per adeguarli alle mutate esigenze dell'Ente e viene segnalata e svolta ordinariamente dal Settore Idrico Fognario Manutentivo.





CITTÀ DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

Città Metropolitana di Napoli - Corso Campano 200 - Giugliano in Campania (Na)
SETTORE CIMITERO MERCATO E BENI PATRIMONIALI

La gestione tecnica delle utenze: L'Ufficio si pone come interlocutore principale nei confronti delle società fornitrici in caso di guasti, disservizi, attivazioni, migrazioni, cessazioni, noleggio apparecchi, ecc.. relativi agli immobili comunali. La pubblica illuminazione fa capo al Settore Idrico Fognario Manutentivo.

Per tutte le attività rivolte ai cittadini sono previsti termini come disciplinati dalla L. 241/90 e s.m.i.. Per le altre quelle dettate dalle specifiche norme di Settore e dai rapporti con gli altri Enti.

Modalità di accesso ai servizi

Gli strumenti di comunicazione ed interazione a disposizione degli utenti sono:

- La posta elettronica
- gli uffici comunali

Orario

La sede amministrativa degli Uffici del servizio è ubicata presso la Casa comunale al terzo piano stanze n° 35 e 37 e l'accesso al pubblico è nei giorni lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00.

La presenza di almeno un operatore presso la sede comunale è garantita nelle seguenti fasce orarie:

- Da lunedì a venerdì dalle ore 08:00 alle ore 14:00
- Il lunedì e giovedì dalle ore 14:30 alle ore 17:30

I numeri telefonici raggiungibili durante l'orario di servizio, sono riportati sulla pagina web istituzionale dell'Ente.

questionario di gradimento servizio patrimonio

Non è previsto un questionario di gradimento rivolto ai cittadini in quanto i rapporti sono in numero e consistenza esigui rispetto a quelli necessari per la valutazione di gradimento.

Resta ferma la possibilità di suggerimenti, segnalazioni e reclami come disciplinata dalla presente carta che saranno oggetto di valutazione.

STANDARD E VALUTAZIONE

1. Adozione di standard della qualità del servizio.

Per garantire un'ottimale erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che ciascuna struttura del Comune di Giugliano 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 per ogni procedimento, 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 difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive.

DIMENSIONE QUALITÀ	SOTTODIMENSIONE QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ PRESTAZIONI RESE	OBIETTIVI DI DELLE





CITTÀ DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

Città Metropolitana di Napoli - Corso Campano 200 - Giugliano in Campania (Na)
SETTORE CIMITERO MERCATO E BENI PATRIMONIALI

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 una unità dipendente al servizio dell'Utenza nell'orario di apertura al pubblico
	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 30 giorni dal ricevimento
EFFICACIA	Affidabilità (capacità di prestare il servizio richiesto)	Numero reclami "tollerati" nell'anno solare	Al massimo 10 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 come dai questionari di gradimento

2. Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora 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 e le azioni di miglioramento;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;





- i reclami presentati dagli utenti, ed accolti.

ALTRE INFORMAZIONI UTILI

Il sito Internet del Comune di Giugliano è www.comune.giugliano.na.it

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 Giugliano in Campania, 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 Giugliano, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del medesimo Comune, utilizzando anche l'apposito modello predisposto allo scopo (ALLEGATO N. 2).

Il reclamo può essere presentato a mano, spedito per posta o tramite posta elettronica ai recapiti riportati sulla pagina web del comune.

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 19/03/2019



ALLEGATO1

MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI

AL COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA
Corso Campanio 200 – Casa comunale
80014 GIUGLIANO IN CAMPANIA
protocollo@pec.comune.giugliano.na.it

SERVIZI CIMITERIALI

SERVIZIO PATRIMONIO

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 30 giorni dalla data di ricevimento se richiesta

Si desidera una risposta scritta (barrare se interessati): SI NO

Se si, compilare con i propri dati anagrafici i seguenti campi:

1) tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail.....;

2) via telefono al numero

3) per posta ordinaria all'indirizzo:

via/piazza.....n..... C.A.Plocalità.....

Data.....

Firma.....

Il Comune di Giugliano La informa che i Suoi dati vengono raccolti per consentire una risposta al suo reclamo e che gli stessi verranno utilizzati esclusivamente in osservanza al D. Lgs. 196/2003.

Grazie per la collaborazione.

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Note: Il modulo deve essere obbligatoriamente compilato

Il sottoscritto _____

nato a _____ il _____ CF _____

Residente a _____ Via _____ n. _____

Tel. _____ Cell. _____

ACCONSENTE

ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e 23 del D. Lgs. n. 196/2003, con la sottoscrizione del presente modulo, al trattamento dei dati personali secondo le modalità e nei limiti di cui all'informativa allegata.

Letto, confermato e sottoscritto

Giugliano _____

FIRMA _____



Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto legislativo n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali)

Gentile Signore/a,

Desideriamo informarLa che il D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. n. 196/2003, pertanto, Le forniamo le seguenti informazioni:

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 della segnalazione/suggerimento 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 della Sua segnalazione/suggerimento .

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 ai sensi del GDPR 2016/679 è il Sindaco del Comune di Giugliano in Campania con sede in Comune di Giugliano, Corso Campano 200 - Palazzo di Città, 80014 Giugliano, mentre il responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR è il Dirigente del Settore arch. Paola Valvo, nominato con Decreto Sindacale n. 279 del 15/11/2018, casa Comunale Corso campano 200, 80014 Giugliano in Campania.



ALLEGATO 2

MODULO PRESENTAZIONE RECLAMI (Informazioni per la compilazione)

Gentile Utente, il presente modulo per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Giugliano può essere presentato, debitamente compilato in ogni sua parte, attraverso una delle seguenti modalità:

- a mano, o spedito per posta al Comune di Giugliano - Ufficio Relazioni con il Pubblico, Corso Campano 200, Palazzo di Città, 80046 Giugliano

o tramite posta elettronica all'indirizzo: protocollo@pec.comune.giugliano.na.it

- a mano, o spedito per posta direttamente al Dirigente del Settore Cimitero Mercato e Beni Patrimoniali, ai seguenti indirizzi di posta elettronica:

servizio patrimonio: mariadomenica.dagostino@comune.giugliano.na.it

servizi cimiteriali: salvatore.borgese@comune.giugliano.na.it

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.



AL COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA
Corso Campano 200 – Casa Comunale
80014 GIUGLIANO IN CAMPANIA

SERVIZI CIMITERIALI

SERVIZIO PATRIMONIO

OGGETTO: RECLAMO

Oggetto del reclamo (descrivere i fatti oggetto di reclamo con le relative date)

Si desidera una risposta scritta (barrare se interessati): SI NO

Se si, compilare con i propri dati anagrafici i seguenti campi:

Nome _____ Cognome _____

Indirizzo _____

Comune: _____ Cap. _____

Telefono: _____ E-mail _____

Luogo e data _____

Firma _____

Il Comune di Giugliano La informa che i Suoi dati vengono raccolti per consentire una risposta al suo reclamo e che gli stessi verranno utilizzati esclusivamente in osservanza al D. Lgs. 196/2003.

Grazie per la collaborazione.

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Note: Il modulo deve essere obbligatoriamente compilato

Il sottoscritto _____

nato a _____ il _____ CF _____

Residente a _____ Via _____ n. _____

Tel. _____ Cell. _____



ACCONSENTE

ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e 23 del D. Lgs. n. 196/2003, con la sottoscrizione del presente modulo, al trattamento dei dati personali secondo le modalità e nei limiti di cui all'informativa allegata.

Letto, confermato e sottoscritto

Giugliano _____

FIRMA _____



Handwritten signature

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto legislativo n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali)

Gentile Signore/a,

Desideriamo informarLa che il D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. n. 196/2003, pertanto, Le forniamo le seguenti informazioni:

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 ai sensi del GDPR 2016/679 è il Sindaco del Comune di Giugliano in Campania con sede in Comune di Giugliano, Corso Campano 200 - Palazzo di Città, 80014 Giugliano, mentre il responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR è il Dirigente del Settore arch. Paola Valvo, nominato con Decreto Sindacale n. 279 del 15/11/2018, casa Comunale Corso campano 200, 80014 Giugliano in Campania.

