Comune di Terni

in Comune

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

URP
CARTA DEI SERVIZI

Urp-InComune – via Roma,36; piazza Ridolfi, 42-05100 Terni
Tel. 0744.432201 – www.comune.terni.it ;mail:sportello.cittadino@comune.terni.it

CARATTERISTICHE DELLA CARTA

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza 3
Legalità 3
Imparzialità 3
Continuità 3
Partecipazione 4
Efficacia ed Efficienza 4
Chiarezza e Cortesia 5
Informazioni 5
Tutela 5

LINEE GUIDA ALLA CONSULTAZIONE

L'urp si presenta 6
Diritto di accesso ed informazione 9
Obiettivi 10
Standard di qualità 13
Monitoraggio ed impegno al miglioramento 15
Indagini di customer satisfaction 15
Suggerimenti e reclami 16
Progetti di miglioramento 20

CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La "Carta dei Servizi" è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

Questa Carta descrive i principi fondamentali dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano.

La Carta, che ha carattere volontario, si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che dispone i "principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici".

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, la cui disciplina procedurale per il miglioramento della qualità è dettagliata dalla Legge n.273 dell'11 luglio 2017,"Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A."

Eguaglianza

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico organizza ed eroga i propri servizi in modo da garantire pienamente l'uguaglianza per tutti i Cittadini senza distinzioni di sesso, età, etnia, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale, lingua, nazionalità.

L'URP si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli.

Legalità

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

Imparzialità

Gli operatori dell'URP si impegnano a svolgere l'attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. E' assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

L'URP si impegna ad offrire i propri servizi in maniera continuativa e con regolarità nei giorni e negli orari stabiliti dall'Ente. In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare del servizio l'URP adotta tutte le misure necessarie al fine di ridurre la durata delle irregolarità ed arrecare il minimo disagio all'utenza e le comunica tempestivamente, unitamente alla motivazione dell'interruzione, nei seguenti modi:

1. con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;

1. con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
2. con pubblicazione sul sito Internet www.comune.terni.it
3. con pubblicazione all'interno del profilo social del comune di Terni.

Trasparenza e accesso agli atti

L'URP garantisce il diritto di accesso generalizzato agli atti e spiega a tutti i cittadini, l'organizzazione dell'Ente e le modalità di accesso ai servizi e alle agevolazioni promosse dall'Amministrazione.
Organizza la giornata della Trasparenza.

Partecipazione

L'URP rappresenta il primo punto di contatto tra il cittadino e l'Amministrazione Comunale e, come tale, semplifica il rapporto tra cittadini, territorio e istituzioni, mettendo a disposizione informazioni e modulistica per l'accesso ai servizi e garantendo la partecipazione alla prestazione sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso che per instaurare un rapporto di collaborazione.

Il cittadino può esercitare il proprio diritto a partecipare:

1. all'erogazione del servizio confrontandosi con il personale dell'URP sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio;
2. al miglioramento del servizio o dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficacia ed efficienza inviando una mail attraverso la rubrica presente nel sito istituzionale "Scrivi al Comune", oppure fornendo suggerimenti verbali agli operatori o al responsabile dell'URP;
3. all'espressione del livello di soddisfazione e di qualità del servizio reso, partecipando alle indagini di customer satisfaction. Gli esiti delle valutazioni verranno esaminati al fine del miglioramento della qualità.

Efficacia ed Efficienza

L'URP impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:
1. per EFFICIENZA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzioni dei costi;
2. per EFFICACIA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze del cittadino per perseguire la massima soddisfazione. In quest'ottica si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere corretto e conforme alle regole, favorevole al cittadino nel rispetto degli interessi della collettività.

L'URP garantisce al cittadino risposta su eventuali azioni correttive intraprese e sui tempi di attuazione delle stesse.

Chiarezza e Cortesia

Gli operatori dell'URP si impegnano a garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e ad utilizzare, nei rapporti con il cittadino, in ogni occasione di comunicazione sia verbale che scritta, un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare attenzione alle spiegazioni dei termini tecnici. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci. Gli stessi operatori, durante il servizio, garantiscono la propria agevole identificazione attraverso l'esposizione, con caratteri ben leggibili, del proprio nome e cognome.

Informazione

Il Comune di Terni 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 alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente è 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.

Tutela

In caso di violazione da parte dell'URP dei principi descritti, nonché di mancato rispetto degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi, il cittadino può presentare un reclamo al Responsabile dell'URP il quale avrà cura di avviare la procedura per l'attivazione di azioni correttive.

LINEE GUIDA ALLA CONSULTAZIONE

Dopo una breve introduzione sui principi e sui valori fondamentali che l'Amministrazione ricerca nell'erogazione dei Servizi al Cittadino, la Carta dei Servizi riporta la descrizione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e pubblica alcuni dati delle attività e dei servizi offerti.

La parte centrale della Carta illustra gli standard di qualità che l'URP si impegna a mantenere nell'erogazione dei servizi e nella parte finale sono elencati gli ulteriori progetti in corso di svolgimento.

La Carta dei Servizi ha carattere periodico e potrà essere aggiornata nel momento in cui si presenteranno novità nell'erogazione dei servizi, nuovi riferimenti normativi, cambiamenti di tipo organizzativo o modifiche di vario genere, comprese quelle degli standard di qualità, che tenderanno ad essere sempre migliorati.

L'URP SI PRESENTA

STORIA DEL SERVIZIO

L''URP è il servizio nato per semplificare e agevolare i rapporti tra il cittadino e il Comune, permettendo un dialogo costante con l'Ente.
L'Ufficio è stato istituito nel 1994 ed all'inizio era ubicato in Via Aminale.
Nel corso degi anni è stato trasferito prima nei locali di Piazza San Francesco e quindi in quelli attuali, di ViaRoma 36, sempre però conservando la sua caratteristica principale rappresentata dalla polifunzionalità, intesa sia come condivisione diffusione di informazioni, sia come svolgimento coordinato di procedimenti amministrativi e quindi erogazione congiunta di servizi.
Sotto questi aspetti l'URP/Sportello del Cittadino si caratterizza quindi, fin dal suo apparire,quale struttura polifunzionale del Comune di Terni.
L'obiettivo di carattere generale dell'URP è migliorare il rapporto tra le pubbliche amministrazioni interessate ad uno specifico progetto ed i cittadini, ma soprattutto assicurare una maggiore accessibilità delle informazioni, attraverso la semplificazione e la razionalizzazione dei procedimenti amministrativi.
Lo sportello semplifica e velocizza l'erogazione dei servizi in cui interviene ealleggerisce il lavoro degli uffici con cui collabora. Infine contribuisce a diffondere una cultura orientata all'utente, alla comunicazione, alla trasparenza e alla collaborazione tra il personale appartenente ai diversi uffici dell'ente.

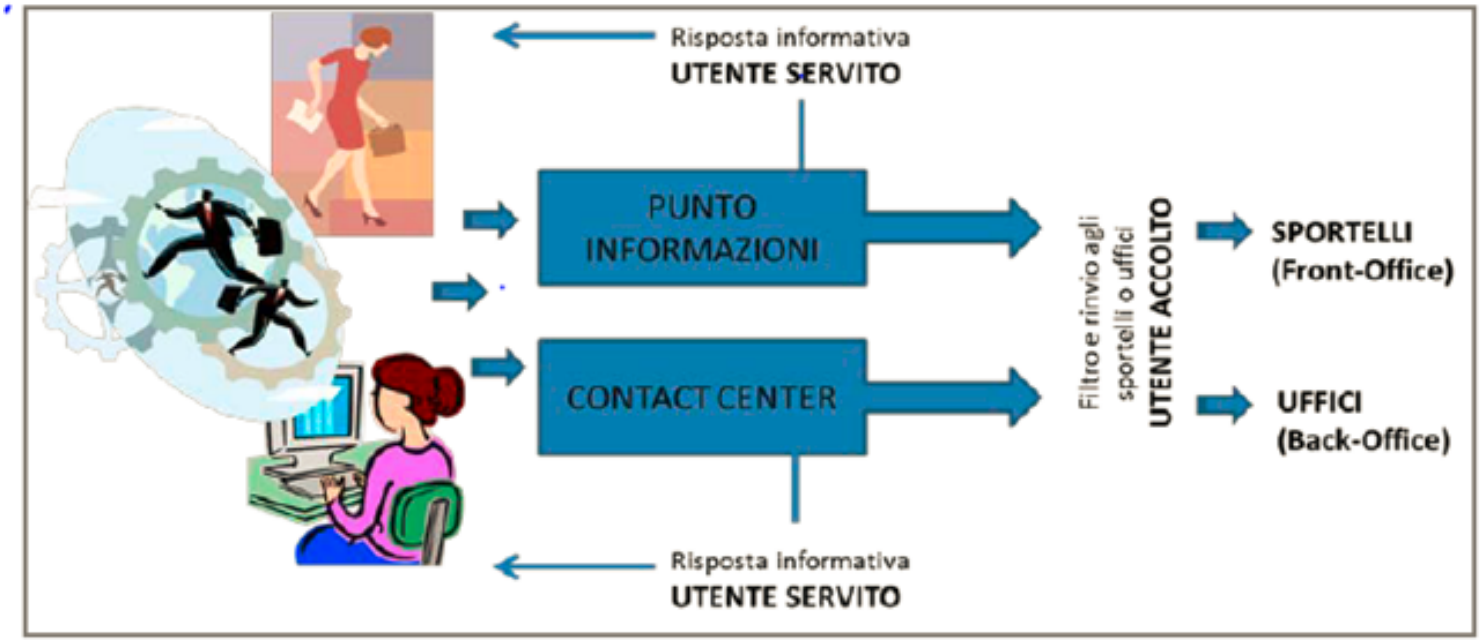
Il servizio URP si articola essenzialmente:

Front Office
Il luogo dove i cittadini sono ascoltati ed ottengono risposte ai loro quesiti. L'attività viene svolta fornendo in modo chiaro e completo tutte le informazioni necessarie all'attivazione di unaprocedura/servizio. Tutte le informazioni sono anche reperibili sul sito web www.comune.terni.it/servizi/. L'attività di Front Office dell'URP è svolta da personale con formazione, competenze e capacità adeguati al rapporto con il pubblico che si realizza mediante il contatto diretto allo sportello o indiretto (telefono/fax, mail, PEC).
Back Office
Promuove le campagne informative di pubblica utilità, segue tutte le attività amministrative si confronta con gli uffici interni per migliorare e perfezionare le procedure di accesso ai servizi e cura i rapporti con le altre istituzioni.
In linea con quanto previsto dalle direttive sulla semplificazione del linguaggio amministrativo, cura le attività redazionali multimediali sul portale istituzionale e sui social media.
Dedica una particolare attenzione ai contenuti delle schede informative della sezione "Servizi" all'interno del sito istituzionale e ne cura l'aggiornamento e l'implementazione, utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e lineare.

SEDE

Urp- Ufficio Relazioni con il Pubblico /Sportello del cittadino – Comune di Terni
Presso Palazzo Pierfelici Via Roma, 36 – 05100 Terni

L'URP è collocato al piano terra in un locale facilmente accessibile e raggiungibile agevolmente sia dal parcheggio di Palazzo Pierfelici che da via Roma.
L'URP è dotato di spazi e strumentazioni adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (Front Office) che il contemporaneo svolgimento di compiti e delle funzioni di supporto alle informazioni e all'effettivo esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione (Back Office).



COME SI ACCEDE AI SERVIZI URP

Modalità di accesso e contatti di riferimento

- *Telefono 0744.432201*
- *Fax 0744.435165*
- *Di persona via Roma, 36*
- *Posta ordinaria: Urp- comune di Terni via Roma 36, 05100 Terni*
- *E-mail: sportello.cittadino@comune.terni.it*
- *Pec: comune.terni@postacert.umbria.it*
- *Sito web: https://www.comune.terni.it/area-tematica/urpin-comune.it*

Orari di servizio

- *dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00*
- *martedi e giovedì pomeriggio dalle ore 15.30 alle 17.30*

ATTIVITA' E SERVIZI OFFERTI DALL'URP

L'URP informa ed orienta su:

-Uffici e servizi comunali, responsabili dei procedimenti, documentazione e modulistica, modalità di presentazione di istanze;
-Atti e procedimenti amministrativi ;
- Eventi e iniziative promosse dal Comune od altri soggetti del territorio ;
- Enti Pubblici ed associazioni locali

L'URP garantisce l'accesso a:

- Documenti e atti del Comune ai sensi dello specifico regolamento dell'ente sull'accesso agli atti
- Normativa regionale e nazionale

L'URP ascolta e risponde a:

- Segnalazioni/esposti, reclami, suggerimenti
- Segnalazioni danni da eventi calamitosi

L'URP integra e supporta i servizi delle direzioni dell'ente:

- Progettazione di specifiche campagne di comunicazione ed implementazione dei servizi rivolti ai cittadini

DIRITTO DI ACCESSO E DI INFORMAZIONE

Il diritto di accesso e di informazione può essere esercitato da ogni cittadino, istituzione, associazione ed organizzazione su tutta l'attività dell'Amministrazione Comunale ed in particolare su atti, documenti e procedure che lo riguardano; il diritto di accesso e di informazione può essere esercitato anche nei confronti delle aziende, istituzioni, consorzi e società dipendenti o controllati dal Comune.
Oggetto dell'accesso sono le informazioni, gli atti, i documenti formati dal Comune in possesso o comunque utilizzati dallo stesso ai fini dell'attività amministrativa in qualunque forma essi siano realizzati (cartacea, grafica, fotocinematografica, elettromagnetica).
L'accesso si esercita nella forma di presa visione dell'atto/documento o di estrazione di copia dello stesso, previo pagamento, in quest'ultimo caso, dei costi relativi alla riproduzione.
Gli atti amministrativi pubblici (deliberazioni di Giunta e Consiglio, determinazioni dirigenziali, ordinanze) sono visibili e scaricabili sul sito web www.comune.terni.it
Si ricorda che è anche attiva la sezione https://www.comune.terni.it/trasp/at

OBIETTIVI

Mission dell'URP è quella di affermare l'identità e l'immagine dell'Amministrazione come guida per una strategia orientata ai servizi improntati alla qualità e alla soddisfazione dei bisogni del cittadino.
A tal fine l'URP si impegna a svolgere attività di informazione e di comunicazione che pongano al centro dell'interesse il cittadino, singolo o associato:

***1**. garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione;*
***2.** agevola l'utilizzo dei servizi offerti al cittadino, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative e sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione, mediante campagne di comunicazione specifiche e la gestione di una sezione dedicata sul sito istituzionale;*
***3.** attua, mediante l'ascolto del cittadino e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;*
***4.** garantisce lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'Amministrazione.*
L'URP ha quindi l'obiettivo primario di garantire la piena attuazione dei diritti d'informazione, di accesso e di partecipazione del cittadino, attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, l'informazione sulle strutture e sui compiti del Comune, fornendo risposte sulle modalità di utilizzo dei servizi, al fine di assicurare il pieno utilizzo degli stessi, attraverso la gestione e l'implementazione delle attività di comunicazione che la legge 150/2000 gli assegna.

ATTIVITA'		OBIETTIVO STRATEGICO
Illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative ed amministrative utilizzando gli strumenti ed i canali comunicativi che di volta in volta si reputano più idonei e flessibili a garantirne l'efficacia	⟷	*Facilitare l'applicazione delle norme e delle procedure amministrative*
Assicurare e promuovere l'informazione sulle strutture e sui servizi territoriali nonché sulla loro attività mediante la creazione di una rete con i vari Enti esterni	⟷	*Agevolare l'accesso ai servizi pubblici*
Rendere noti funzioni, obiettivi standard di qualità, diritti dei cittadini nei confronti della fruizione dei servizi erogati nella presente Carta, strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e migliorato	⟷	*Facilitare e instaurare un rapporto partecipato e proattivo del cittadino*

Attuare processi di verifica del funzionamento dei servizi erogati mediante l'ascolto del cittadino ed il continuo sviluppo della comunicazione interna

↔

Ridurre il numero dei reclami

Monitorare, in maniera continua e sistematica, la qualità dei servizi erogati mediante la misurazione, l'analisi e la valutazione della performance ed ottenere un feedback sulla qualità dei servizi forniti, rendendo i risultati disponibili per il pubblico

↔

Definire azioni di miglioramento

Ogni anno vengono definiti, quantificati, condivisi con tutto il personale dell'URP e misurati obiettivi operativi in relazione alla qualità del servizio fornito e alla soddisfazione del cittadino. Il raggiungimento ed il mantenimento di tutti gli obiettivi e la qualità dell'organizzazione sono costantemente perseguiti attraverso attività di formazione e informazione del capitale umano, finalizzate sia alla valorizzazione delle attitudini personali che all'accrescimento della responsabilizzazione, dell'autonomia lavorativa, delle conoscenze e competenze professionali per migliorare l'efficienza del servizio al cittadino.

SERVIZIO	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Accessibilità al cittadino	*Ampiezza orario di ricevimento*	*Mantenimento di 5 ore giornaliere dal lunedì al venerdì* *Mantenimento di 2 ore pomeridiane il martedì ed il venerdì*
	Tempo medio di attesa	*Miglioramento del tempo medio di attesa:* *< 5 minuti*
Informazioni su attività e servizi dell'Amministrazione	*Tempi di risposta per informazioni telefoniche o di persona*	*Risposta immediata o entro la giornata.* *Per richieste più complesse, inoltro immediato agli uffici competenti*
Reclami e segnalazioni relativi ai servizi di altri uffici pervenuti tramite il sistema informatizzato di gestione della relazione con il cittadino	*Inoltro all'Ufficio competente*	*Immediato al momento della presentazione della richiesta o entro la giornata*

Reclami e segnalazioni relativi ai servizi dell'URP	*Risposta al Cittadino*	*Immediata se il cittadino è presente fisicamente o telefonicamente* *Nel caso di presentazione cartacea e via mail, entro 5 giorni lavorativi*
Informazioni all'utenza	*Disponibilità di bacheca visibile e di maxi-schermo negli spazi di attesa del pubblico*	*Massima visibilità e aggiornamento costante*
	Facilità d'accesso al materiale informativo	*Espositori posti all'interno della struttura e aggiornamento costante*
	Identificabilità del personale	*Agevole e costante identificazione con esposizione delle generalità dell'operatore*
Verifica dell'attività svolta dall'URP	*Numero di indagini sulla soddisfazione degli utenti dell'URP*	*n. 1 indagine annuale e benchmark con quella degli anni precedenti*
	Numero di reclami presentati a carico dell'URP nell'arco dell'anno solare	*<10% rispetto all'anno precedente*

MONITORAGGIO E IMPEGNO AL MIGLIORAMENTO

Annualmente il Responsabile dell'URP produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

1. i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli "Standard di qualità dei servizi" con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;

2. gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;

3. i reclami indirizzati al servizio erogato dall'URP presentati direttamente o indirettamente dagli utenti;

4. eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Responsabile dell'URP aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

L'URP acquisisce annualmente le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, attraverso indagini di Customer Satisfaction, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

L'indagine mira, inoltre, ad evidenziare lo scostamento tra la "qualità attesa" e la "qualità percepita" per far emergere eventuali criticità e, di conseguenza, intraprendere azioni di miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Oltre alle valutazioni espresse per ogni singola domanda, il cittadino può fornire indicazioni e suggerimenti utili a migliorare il servizio.

I dati raccolti ed elaborati vengono riportati in un report finale e comparati a quelli raccolti negli anni precedenti assieme ai quali saranno inseriti nel rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi URP e sono utilizzati per pianificare azioni di miglioramento e definire nuovi obiettivi da raggiungere. L'URP si impegna a rendere noti gli esiti dell'indagine annuale mediante pubblicazione sul sito web www.comune.terni.it

SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

L'URP è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei Cittadini. Attraverso la funzione di ascolto l'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive.
Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'URP ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale.
Ogni cittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte dell'URP, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e, più in generale, sull'attività svolta dall'Ente.

MODALITA' DI PRESENTAZIONE SUGGERIMENTI-SEGNALAZIONI-

- *Telefono 0744.432201*
- *Fax 0744.435165*
- *Di persona via Roma, 36*
- *Posta ordinaria: Urp- comune di Terni via Roma, 36 05100 Terni*
- *E-mail: sportello.cittadino@comune.terni.it*
- *Pec: comune.terni@postacert.umbria.it*
- *Sito web: https://www.comune.terni.it - tramite la rubrica "Scrivi al comune"*

Le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami vengono inseriti in un sistema informatizzato che ne garantisce la registrazione in un unico data base con cui l'URP, in caso di competenza di altri uffici, inoltra il reclamo all'ufficio preposto, vigila sui tempi della risposta e chiude la segnalazione rispondendo al cittadino con la massima celerità.

L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla gestione dell'erogazione del servizio da parte dell'URP entrano a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi URP ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.

MODULO PER SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

Comune di Terni

in Comune

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

RICHIESTA DELL'UTENTE

Descrivere l'oggetto della segnalazione
(indicare, se possibile, ufficio e servizio coinvolto, data ed ora del fatto)

Scrivere in stampatello e con carattere leggibile, grazie

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Indicare eventuali richieste o suggerimenti

.....

.....

.....

.....

DATI PERSONALI

(La compilazione dei dati personali consente agli uffici di contattarla per eventuali approfondimenti e di rispondere alla sua comunicazione)

Cognome e nome .....

Indirizzo ....*Tel.* .....

Cell. (facoltativo) .....*E-mail (facolt.)* .....

Documento di riconoscimento n. .....

La risposta deve essere comunicata preferibilmente a mezzo:

Posta *Fax* *E-Mail*

Al recapito sopra indicato

Al seguente recapito: .....

FIRMA..... *Data* .....

INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ART. 13-14 DEL GDPR (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION) 2016/679 E DELLA NORMATIVA NAZIONALE

Si desidera informare che il Regolamento (UE) 679/2016 (in seguito "GDPR") prevede il diritto alla protezione dei dati personali. In osservanza alla normativa vigente, il trattamento di tali dati sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, esattezza, trasparenza, minimizzazione, limitazione delle finalità e della conservazione, nonché di tutela alla riservatezza e nel rispetto dei diritti. Ai sensi del Regolamento UE 679/2016, pertanto, si informa quanto segue:

Titolare del Trattamento

Il titolare del trattamento è il Comune di Terni nella persona del Sindaco pro-tempore, con sede in P.zza Mario Ridolfi n.1 – 05100, Terni; pec: comune.terni@postacert.umbria.it .Tel 07445491 Il responsabile della Protezione dei Dati (RPD) rpd@comune.terni.it

Finalità del Trattamento

I dati forniti al Comune, sono raccolti e verranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali e per l'erogazione dei servizi richiesti presso i nostri uffici. In particolare: 1) esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico o comunque connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici; 2) erogazione di tutti i servizi istituzionali del Comune connessi direttamente e indirettamente ai cittadini; 3) permettere ai cittadini di usufruire di specifici servizi dall'ufficio al quale si è rivolto;

Modalità del Trattamento

In conformità ai requisiti di sicurezza richiesti dalle normative, e in relazione alle finalità di cui sopra, le operazioni di trattamento dati potrà essere effettuato, oltre che con l'utilizzo di materiale cartaceo, con l'ausilio di mezzi informatici e telematici, con logiche di organizzazione ed elaborazione strettamente correlate alle finalità stesse e comunque in modo da garantire la sicurezza, l'integrità e la riservatezza dei dati, nel rispetto delle misure tecniche organizzative, previste dalle disposizioni vigenti, atte a ridurre il rischio di perdita, uso non corretto, accesso non autorizzato, divulgazione e manomissione dei dati e comprenderanno la raccolta, la registrazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione tramite trasmissione, il raffronto o interconnessione, e l'archiviazione dei medesimi. Non si effettuano trattamenti basati su processi decisionali automatizzati (quali la profilazione).

Misure di sicurezza

Si informa che sono state adottate misure specifiche poste in essere per fronteggiare rischi di distruzione, perdita, modifica, accesso, divulgazione non autorizzata; sistemi di autenticazione, sistemi di autorizzazione, sistemi di protezione.

Natura del conferimento dei dati e conseguenze in caso di rifiuto

La comunicazione di tutti i dati richiesti, rivolgendosi ai nostri uffici, è FACOLTATIVA, con l'avvertenza che il mancato conferimento non permetterà di poter fornire riscontro a quanto richiesto.

Periodo di conservazione dei dati

I dati saranno conservati per un anno e comunque secondo i seguenti criteri:1) specifiche norme di legge, che regolamentano l'attività istituzionale e amministrativa del Titolare; 2) dalla specifica normativa di settore che disciplina la conservazione dei documenti amministrativi. Alcune categorie di dati personali, infine, potranno essere conservati anche fino al tempo permesso dalla legge italiana a tutela degli interessi del Comune (art. 2947, co. 1 e 3 c.c.).

Comunicazione e diffusione dati

Per la gestione delle attività istituzionali, amministrative, contabili del Titolare per fini connessi all'erogazione del servizio richiesto, i dati potranno essere resi accessibili, portati a conoscenza o comunicati al personale dipendente del Titolare e possono essere messi a disposizione di soggetti terzi, che agiranno quali responsabili esterni del trattamento, preposti espressamente dal Titolare all'esecuzione di determinate operazioni di trattamento.

I dati personali potranno altresì essere messi a disposizione di soggetti terzi, autonomi titolari del trattamento (ad esempio: altri Enti Pubblici, Ministeri, Associazioni), che erogano servizi strumentali a soddisfare le richieste o ai quali la comunicazione dei dati è necessaria per ottemperare a norme di legge o regolamenti che ne dispongono la comunicazione (compreso gli organi di controllo) ovvero per fini connessi all'erogazione degli specifici servizi erogati dall'ufficio. I dati non saranno oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea.

Diritti dell'interessato

L'interessato potrà, in qualsiasi momento, esercitare i diritti di cui agli artt. 15-22 del Regolamento UE 679/2016, nei confronti del Titolare del Trattamento. In particolare il diritto di: accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità (intesa come diritto ad ottenere dal titolare del trattamento i dati in un formato strutturato di uso comune e leggibile da dispositivo automatico per trasmetterli ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti), opposizione al trattamento o revoca del consenso al trattamento (nei casi previsti). L'interessato, altresì, può proporre opposizione da presentare al Titolare del trattamento (art. 21). L'esercizio dei diritti può essere esercitato mediante comunicazione scritta da inviare a mezzo PEC o lettera raccomandata A/R, ai recapiti indicati nella presente, individuati come "Titolare del trattamento" di detta informativa. L'interessato può proporre reclamo da presentare all'Autorità di controllo (per maggiori informazioni consultare il sito web dell'Autorità www.garanteprivacy.it). Maggiori e più puntuali precisazioni sulle finalità di trattamento è fornito nella scheda "informativa dettagliata" disponibile anche sul sito : www.comune.terni.it.

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

I principali progetti in corso che incidono sugli utenti e calendarizzati per il biennio 2020-2021 sono legati al miglioramento del servizio e correlati da una parte alle strategie dell'ente e dall'altra alle attese e ai bisogni degli utenti:

- ☑ *Nuove modalità di svolgimento delle indagini di **Customer Satisfaction** circa l'efficacia e la qualità dei servizi dell'ente attraverso l'utilizzo del sito istituzionale e i nuovi strumenti di comunicazione attivati;*

- ☑ *Rinnovato sistema per la gestione informatizzata dei suggerimenti e delle segnalazioni dei cittadini. **"Service Desk"** sarà la nuova applicazione per la gestione delle segnalazioni dei cittadini e l'URP è responsabile della sua realizzazione e dell'organizzazione del back-office, della definizione del sistema di classificazione, e della formazione dei referenti interni al Comune. La principale novità riguarda l'adozione di un unico sistema dell'ente che vede coinvolti i vari settori del Comune (servizi tecnici, segreterie settore, segreterie assessori, ecc.) e principali Aziende che forniscono servizi pubblici;*

- ☑ *Attivazione del **DigiPaSS** : luogo ad accesso libero, in cui poter trovare, nei giorni e orari di apertura indicati, un esperto a disposizione, in grado di accompagnare cittadini e imprese nell'utilizzo di servizi digitali. Lo spazio sarà a disposizione di tutti i cittadini che hanno la necessità di essere affiancati da una persona nella fruizione di un servizio digitale, come per esempio prenotare un appuntamento on line, pagare on line, iscrivere un figlio a scuola, aprire una casella di posta elettronica, ecc.*