



**COMUNE DI SANT'ANGELO MUXARO**  
**(Libero Consorzio Comunale di Agrigento)**

## **CARTA DEI SERVIZI** **DELLE RISORSE UMANE**



## **Presentazione**

Il Servizio Risorse Umane si articola in due macro-ambiti che concernono l'organizzazione del personale da assegnare ai vari servizi comunali e la gestione del rapporto di lavoro che si attua mediante l'applicazione delle norme di legge e dei contratti collettivi nazionali e decentrati.

In tale contesto la Carta dei Servizi si configura come un momento di analisi e di verifica delle modalità di funzionamento del servizio e delle sue varie attività.

È da considerare uno strumento dinamico che può anche contribuire ad una riflessione per il miglioramento continuo di tale servizio, in una logica tesa alla valorizzazione della digitalizzazione dei processi, tenendo comunque come principi ispiratori la trasparenza, l'accesso, la privacy e la parità di trattamento.

In tale logica è importante la condivisione con gli stakeholders interni ed esterni all'Ente, che vengono coinvolti in maniera differenziata rispetto ai due macro-ambiti.

## **STRUTTURA DELLA CARTA**

### **1. INTRODUZIONE**

### **2. IL SERVIZIO**

**2.1 I principi generali e gli obiettivi del servizio**

**2.2 L'organizzazione e le funzioni del servizio**

**2.3 Uffici, responsabili, orari e contatti**

**2.4 La principale normativa di riferimento**

### **3. GLI STANDARD DI QUALITÀ E GLI IMPEGNI DEL SERVIZIO**

**3.1 La mappa dei servizi**

**3.2 I destinatari dei servizi**

**3.3 Ufficio Stipendi e Previdenza / Ufficio Stipendi**

**3.4 Ufficio Stipendi e Previdenza / Ufficio Previdenza**

**3.5 Servizio amministrazione del personale / Ufficio Amministrativo**

### **4. PARTECIPAZIONE E TUTELA DEGLI UTENTI**

**4.1 Informazione, diritto di accesso, segnalazioni e reclami**

**4.2 Rilevazione della soddisfazione degli utenti**

**Allegato 1: Modulo per segnalazioni/reclami**

## 1. INTRODUZIONE

*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*  
(Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici")

Il Comune di Sant'Angelo Muxaro, nell'ambito della propria attività, è impegnato da tempo nel perseguimento di obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza.

In tale contesto, l'Ufficio Affari Generali e Personale, progetta e realizza - insieme ai settori interessati - le carte dei servizi che costituiscono, in primo luogo, un importante strumento di trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei servizi offerti, ponendo gli utenti nella condizione di controllare la qualità del servizio ed offrendo un'opportunità ai cittadini di contribuire a fare evolvere il servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

In tal senso, le carte dei servizi vengono intese principalmente come uno strumento che:

- presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- chiarisce diritti e doveri dell'ente nel fornire i servizi ai cittadini e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.

La Carta dei Servizi può quindi considerarsi un patto-contratto fra l'ente erogatore e i cittadini/utenti, nel quale vengono determinati i livelli di qualità, le modalità e i tempi di erogazione del servizio.

Le Carte dei servizi del Comune di Sant'Angelo Muxaro sono redatte anche in conformità alle principali disposizioni normative vigenti in materia, con particolare riferimento a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
- Decreto del Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995: "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi", art.2;
- Decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";
- Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione del 19 dicembre 2006 "Per una pubblica amministrazione di qualità";

- Artt. 8 e 28 del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";
- Art. 8 del Decreto-legge 24 gennaio 2012 n.1, convertito in legge, con modificazioni, dall'art.1, comma 1, della Legge 24 marzo 2012, n. 27;
- Decreto-legge 10 ottobre 2012, n. 174, convertito in legge, con modificazioni, dall'art.1, comma 1, della L. 7 dicembre 2012, n. 213.

Le suddette norme hanno progressivamente previsto, accanto alla necessità di erogare servizi retti da principi individuati e garantiti, tra cui *eguaglianza, imparzialità, efficienza, efficacia, trasparenza*, un sempre più complesso e articolato sistema di valutazione della qualità dei servizi, che include anche la rilevazione della soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi stessi, nonché l'identificazione e misurazione degli indicatori di performance organizzativa, anche nell'ambito delle carte dei servizi, in un'ottica anche di istituzionalizzazione dei controlli di qualità interni all'ente locale.

In ottemperanza al suddetto quadro normativo in tema di qualità dei servizi, la Carte dei servizi rappresentano uno degli ambiti di attività del "Sistema qualità" del Comune di Sannt'Angelo Muxaro, il quale prevede l'utilizzo di differenti strumenti e metodologie di analisi e intervento: dall'applicazione dei modelli di certificazione della qualità, alla definizione e monitoraggio di indicatori della performance organizzativa, alla realizzazione di periodiche indagini di ascolto degli utenti/cittadini (indagine di soddisfazione e di opinione, quali e quantitative).

## 2. IL SERVIZIO

### 2.1 I principi generali e gli obiettivi del servizio

L'attività del Servizio Risorse umane si ispira ai seguenti principi:

#### **Eguaglianza e Imparzialità**

Il servizio risorse umane attua il principio di eguaglianza per tutti i collaboratori e utenti, che hanno diritto a un trattamento imparziale secondo criteri oggettivi e procedure trasparenti.

#### **Continuità e Sicurezza del servizio**

I servizi vengono offerti prevalentemente in modalità digitale e, per esigenze particolari su appuntamento in presenza.

#### **Partecipazione**

I dipendenti del Comune hanno la possibilità di partecipare al miglioramento organizzativo e di esprimere la propria valutazione sul clima interno e sul benessere organizzativo, anche attraverso abituali rilevazioni delle percezioni individuali in tali ambiti.

#### **Chiarezza, Trasparenza e riservatezza**

Il servizio risorse umane si impegna a rendere chiare e trasparenti le attività del servizio, i criteri, le procedure ed i relativi tempi di esecuzione, nel rispetto della normativa vigente. Il servizio garantisce i diritti di accesso nonché la tutela di riservatezza dei dati.

#### **Efficienza ed Efficacia**

Il servizio risorse umane opera perseguendo l'obiettivo del miglioramento continuo nella gestione delle risorse umane secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia e nelle logiche di processi di digitalizzazione, per snellire la circolarità delle informazioni.

In questo contesto il settore Risorse umane ha implementato il Portale del dipendente tramite la Bacheca on line, un servizio digitale offerto al dipendente tramite la sua area personale dove comunicare tempestivamente con l'Ufficio Personale tramite canale diretto, con riferimento alle istanze relative a diversi istituti del trattamento giuridico ed economico.

#### **Semplificazione**

Il servizio risorse umane si impegna sul fronte della semplificazione amministrativa, al fine di snellire le procedure burocratiche a carico dell'utenza.

#### **Intersettorialità**

Nello svolgimento delle proprie attività trasversali, il servizio risorse umane promuove e coordina la rete dei due settori, da considerarsi referenti.

#### **Attività non a domanda**

Il settore gestisce anche servizi che non si attivano a richiesta del dipendente ma in ottemperanza a norme di legge vigenti, quali ad esempio: erogazione del salario accessorio in applicazione degli accordi decentrati, rilascio modelli TFR, cessazione per limiti di età o per inabilità, sorveglianza sanitaria, denunce di infortunio, ecc.

## 2.2 L'organizzazione e le funzioni del servizio

Si riportano di seguito l'organigramma e la descrizione delle funzioni del servizio.

La struttura organizzativa e le funzioni sono descritte anche nell'apposita pagina del sito istituzionale del Comune di Sant'Angelo Muxaro [www.comune.santangelomuxaro.ag.it](http://www.comune.santangelomuxaro.ag.it) :



<p><b>Settore Risorse umane e Affari istituzionali</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidio e coordinamento di: pianificazione delle esigenze di personale e Piano Occupazionale, dotazione organica e sistema professionale dell'Ente, Regolamento sul procedimento amministrativo, Regolamento sull'accesso agli atti, erogazione della retribuzione accessoria dei dipendenti, attività dell'Ufficio procedimenti disciplinari e supporto ai Settori in tema di procedimenti disciplinari di competenza, attuazione della normativa sul trattamento dei dati personali e consulenza ai Settori, orari di apertura al pubblico dei servizi comunali in relazione all'orario di lavoro dei dipendenti comunali.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidio delle relazioni sindacali in raccordo con la Direzione Generale.</li> <li>• Coordinamento delle attività afferenti alla Segreteria Generale.</li> </ul>

<b>Ufficio Stipendi e previdenza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione economica del personale dipendente, degli amministratori e degli altri redditi assimilati.</li> <li>• Gestione della contribuzione previdenziale ed assistenziale.</li> <li>• Gestione adempimenti fiscali e relativi all'imposta Irap.</li> <li>• Gestione richieste di prestiti con cessione del quinto dello stipendio e piccoli prestiti.</li> <li>• Redazione del Conto Annuale e della corrispondente relazione, nonché della rilevazione trimestrale della spesa di personale.</li> <li>• Consulenza in materia previdenziale: certificati, riscatti e ricongiunzioni, indennità premio di fine servizio e trattamento di fine rapporto</li> </ul>
<b>Ufficio Amministrazione del personale e bilancio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione delle procedure selettive/concorsuali, delle procedure di mobilità esterna e interna e dei comandi e relative assunzioni.</li> <li>• Gestione del rapporto di impiego del personale.</li> <li>• Gestione sorveglianza sanitaria in tema di sicurezza sul lavoro.</li> <li>• Gestione delle prerogative sindacali (permessi, aspettative, ecc.).</li> <li>• Coordinamento della gestione del sistema di rilevazione automatica delle presenze (orario, ferie, permessi, ecc.).</li> <li>• Predisposizione del bilancio annuale e triennale di previsione della spesa di personale, effettuazione del monitoraggio della spesa di personale in corso d'anno e predisposizione del consuntivo della spesa di personale.</li> <li>• Definizione dei fondi per il trattamento economico accessorio del personale dipendente e dei dirigenti, redazione degli atti relativi.</li> </ul>

## 2.3 Uffici, responsabili, orari e contatti

I riferimenti degli uffici con indicazione dei rispettivi responsabili, orari e contatti sono riportati alla seguente pagina internet nella quale si trovano le indicazioni costantemente aggiornate: [www.comune.santangelomuxaro.ag.it](http://www.comune.santangelomuxaro.ag.it) :

Lo svolgimento delle funzioni del Servizio fa riferimento ad un quadro normativo articolato, di livello nazionale, regionale e comunale.

## 2.4 La principale normativa di riferimento

Le principali disposizioni normative sono previste nei provvedimenti citati di seguito:

- D.lgs. 165/2001 Testo unico sul Pubblico Impiego
- CCNL del comparto Regioni e autonomie locali
- D.lgs. 267/2000 Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali
- L. 241/1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"

- D.lgs 104/2022 “Condizioni di lavoro trasparenti e prevedibili nell'Unione Europea”
- D.lgs. 150/2009 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”
- D.P.R. 917/1985 Testo Unico delle Imposte sui Redditi
- Normativa in materia previdenziale
- Regolamento Europeo 2016/679 e Dlgs 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali
- Regolamento sulla tutela della riservatezza dei dati personali (Delibera C.C. n. 04 del 26/03/2007)
- Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi (Delibera G.M. n. 70 del 30/12/2010);
- Regolamento sull'attività e sui procedimenti amministrativi, controlli interni (C.C. n. 2 del 15/02/2013);
- Codice di comportamento del Comune di Sant'Angelo Muxaro (G.M. n. 01 del 24/01/2014);

### 3. GLI STANDARD DI QUALITÀ E GLI IMPEGNI DEL SERVIZIO

#### 3.1 La mappa dei servizi

Di seguito sono elencati (Mappa dei servizi) i principali servizi erogati dal Settore Risorse Umane in relazione alle aree di attività.

Per ogni servizio indicato seguono specifiche schede articolate in relazione alle seguenti voci:

1. indicazione del servizio
2. descrizione servizio
3. ufficio di riferimento
4. documentazione necessaria per accedere al servizio
5. riferimenti normativi/rimandi a materiale utile
6. Standard di qualità

Ulteriori informazioni utili possono essere rinvenute:

- Nel sito istituzionale in Amministrazione trasparente del Comune “[www.comune.santangelomuxaro.ag.it](http://www.comune.santangelomuxaro.ag.it)” in cui sono illustrate le regole in materia di trattamento giuridico ed economico del personale;
- nella rete civica del Comune di Sant’Angelo Muxaro ([www.comune.santangelomuxaro.ag.it](http://www.comune.santangelomuxaro.ag.it)) nella sezione Amministrazione trasparente › Attività e procedimenti › Tipologie di procedimento, si trova l’elenco dei procedimenti amministrativi del Settore Risorse umane e strumentali.

UFFICIO	SERVIZIO
<b>PERSONALE</b>  <b>1. Ufficio Stipendi e Previdenza / Ufficio Stipendi</b>	1.1 Rilascio Certificazione Unica provvisoria (CU)
	1.2 Conguaglio progressivo dei Redditi (CU)
	1.3 Domanda per il riconoscimento dell'Assegno Nucleo Familiare
	1.4 Dichiarazione per il riconoscimento delle detrazioni d'imposta per familiari a carico
	1.5 Richiesta di certificazioni varie di natura contabile
	1.6 Domanda per accesso al credito tramite istituti finanziari o banche
	1.7 Servizio di informazione e consulenza a dipendenti su aspetti vari
<b>2. Ufficio stipendi e previdenza / Ufficio Previdenza</b>	2.1 Cessazione dal servizio
	2.2 Cessazione dal servizio per collocamento a riposo
	2.3 Ricongiunzioni e riscatti

	2.4 Verifica posizione previdenziale ed emissione certificati di servizio per ricostruzione carriera
<b>3. Ufficio amministrazione del personale</b>	3.1 Visita straordinaria presso medico competente per i profili a rischio
	3.2 Visita presso commissioni mediche
	3.3. Richiesta attestato di servizio
	3.4 Richiesta variazioni modello orario
	3.5 Comunicazione ai dipendenti della situazione della malattia rispetto al periodo di comporta
	3.6 Richiesta trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale
	3.7 Richiesta permessi L.104/1992
	3.8 Richiesta congedi per assistenza a disabili gravi ex L.104/1992
	3.9 Richiesta congedi per i genitori
	3.10 Richiesta aspettative/congedi vari
	3.11 Richiesta autorizzazione fruizione ore studio
<b>4. Ufficio amministrazione del personale</b>	4.1 Mobilità interna all'Ente anche per interscambio

### 3.2 I destinatari dei servizi

I destinatari diretti del servizio Risorse umane e quindi di questa carta dei servizi sono tutti i dipendenti (compresi i dirigenti) del Comune di Sant'Angelo Muxaro, assunti a tempo indeterminato e determinato.

Distribuzione del personale a T.I.	2023 (dati al 31/12/2023)	
	In Servizio	%
<b>A</b>	11	29
<b>B1</b>	0	
<b>C</b>	25	66
<b>D</b>	2	5
<b>Dirigenti</b>	0	0
<b>Dirigenti a td</b>	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>38</b>	<b>100,%</b>

### 3.3 Ufficio Stipendi e Previdenza / Ufficio Stipendi

<b>SERVIZIO</b>	<b>1.1 Rilascio Certificazione Unica provvisoria (CU)</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	Il dipendente, alla cessazione del rapporto di lavoro, può richiedere il rilascio della CU attestante i redditi percepiti nell'anno in corso, da presentare al nuovo datore di lavoro ai fini del conguaglio delle imposte
<b>UFFICIO DI RIFERIMENTO</b>	Ufficio Personale Stipendi – Settore I°
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Modulo di richiesta di rilascio CU provvisoria
<b>RIFERIMENTI</b>	D.P.R. n. 322/1998
<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	
Tempestività/Periodicità	Le richieste possono essere presentate in qualunque momento dell'anno e saranno evase entro i tempi tecnici necessari al rilascio e comunque entro e NON oltre 30 giorni
Multicanalità	Le domande possono essere presentate compilate e sottoscritte unitamente alla fotocopia di un documento d'identità valido all'indirizzo e-mail: protocollo@comune.santangelomuxaro.ag.it

<b>SERVIZIO</b>	<b>1.2 Conguaglio progressivo dei Redditi (CU)</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	Il dipendente, al momento dell'assunzione può chiedere il conguaglio dei redditi percepiti dal precedente datore di lavoro per assolvere all'obbligo di presentazione della dichiarazione dei redditi.
<b>UFFICIO DI RIFERIMENTO</b>	Ufficio Personale Stipendi – Settore I°
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Modulo di richiesta di conguaglio e CU provvisoria del precedente datore di lavoro.
<b>RIFERIMENTI</b>	D.P.R. n. 600/1973
<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	
Tempestività/Periodicità	Le richieste possono essere presentate in qualunque momento dell'anno e saranno evase con il conguaglio del mese di dicembre
Multicanalità	Le domande possono essere presentate utilizzando il modello di domanda compilato e sottoscritto all'indirizzo e-mail: protocollo@comune.santangelomuxaro.ag.it

<b>SERVIZIO</b>	<b>1.3 Domanda per il riconoscimento dell'Assegno Nucleo Familiare</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	Richiesta di trattamento economico aggiuntivo rispetto alla normale retribuzione, in relazione al reddito, al numero ed alle condizioni particolari dei componenti del nucleo familiare del dipendente ( Si ricorda che per i figli minorenni a carico l'ANF dal mese di marzo 2022 è stato sostituito dall'Assegno Unico come disciplinato dal Decreto Legislativo 29 dicembre 2021, n° 230 e va richiesto direttamente all'INPS).
<b>UFFICIO DI RIFERIMENTO</b>	Ufficio Personale Stipendi – Settore I°
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Domanda di attribuzione dell'assegno</li> <li>• Modello 730 o Unico e CU propri, del coniuge e degli altri componenti il nucleo familiare</li> <li>• rendite catastali dei fabbricati (anche prima casa) e rendite dominicali e agrarie dei terreni del coniuge e degli altri componenti il nucleo familiare, qualora non sia stata presentata la dichiarazione dei redditi</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sentenza di omologa della separazione/ sentenza di divorzio qualora ci si trovi in tali condizioni e se si tratta di domanda presentata per la prima volta;</li> <li>• copia del certificato rilasciato dalla competente commissione sanitaria che attesti l'eventuale stato di inabilità se si tratta di domanda presentata per la prima volta;</li> </ul>
<b>RIFERIMENTI</b>	Decreto Legislativo 230/2021 e Circolare Inps 34 del 28/02/2022
Tempestività/Periodicità	Il riconoscimento dell'assegno decorre dal 1° luglio al 30 giugno dell'anno successivo. Se la domanda di riconoscimento dell'assegno perviene all'Ufficio Stipendi entro il giorno 12 del mese di luglio, l'assegno viene inserito in busta paga nel medesimo mese; in caso di presentazione dopo il predetto termine, il riconoscimento avviene dal mese successivo, fatto salvo il pagamento degli importi arretrati spettanti dal 1° luglio
Multicanalità	Le domande possono essere presentate: <ul style="list-style-type: none"> <li>- mediante portale del dipendente</li> <li>- presso lo sportello dell'Ufficio Stipendi, previo appuntamento</li> <li>- via e-mail, utilizzando il Modello di domanda compilato e sottoscritto all'indirizzo: <a href="mailto:protocollo@comune.santangelomuxaro.ag.it">protocollo@comune.santangelomuxaro.ag.it</a></li> </ul>
<b>UFFICIO DI RIFERIMENTO</b>	Ufficio Personale Stipendi – Settore I°

<b>SERVIZIO</b>	<b>1.4 Dichiarazione per il riconoscimento delle detrazioni d'imposta per familiari a carico</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	Richiesta di detrazioni d'imposta determinate in relazione al reddito ed alla tipologia dei familiari a carico. Una persona si considera fiscalmente a carico di un suo familiare quando dispone di un reddito complessivo uguale o inferiore a 2.840,51 euro, al lordo degli oneri deducibili. Solo per i figli di età non superiore a 24 anni, dal 1° gennaio 2019 questo limite è aumentato a 4.000 euro.
<b>UFFICIO DI RIFERIMENTO</b>	Ufficio Personale Stipendi – Settore I°
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Modulo di dichiarazione, compilato all'atto dell'assunzione in servizio, o in caso di variazioni intervenute in corso d'anno.
<b>RIFERIMENTI</b>	Decreto Legislativo 230/2021 e Circolare Inps 34 del 28/02/2022
<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	
Tempestività/Periodicità	Le detrazioni saranno riconosciute in busta paga nel mese stesso, se pervengono entro il giorno 12, altrimenti nel mese successivo, fatto salvo il conguaglio nel mese di dicembre
Multicanalità	Le domande possono essere presentate: - mediante il portale del dipendente - presso l'Ufficio Personale - via e-mail, utilizzando il Modello di domanda compilato e sottoscritto all'indirizzo: protocollo@comune.santangelomuxaro.ag.it

<b>SERVIZIO</b>	<b>1.5 Rilascio Certificazioni Varie di natura contabile</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	Il dipendente può richiedere: <ul style="list-style-type: none"> <li>• certificati di stipendio per motivazioni varie (adozione, cause di separazione o divorzio, ecc.)</li> <li>• certificati attestanti la mancata corresponsione di voci accessorie, a seguito di assenze causate da terzi</li> </ul>
<b>UFFICIO DI RIFERIMENTO</b>	Ufficio Personale Stipendi – Settore I°
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Richiesta via e-mail o Presso l'Ufficio Personale
<b>RIFERIMENTI</b>	Disposizioni varie di riferimento
<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	
Tempestività/Periodicità	Le richieste possono essere presentate in qualunque momento e saranno evase nel minor tempo possibile e comunque non oltre i 30 giorni lavorativi.
Multicanalità	Le richieste possono essere presentate via e-mail, all'indirizzo: protocollo@comune.santangelomuxaro.ag.it

<b>SERVIZIO</b>	<b>1.6 Domanda per accesso al credito tramite istituti finanziari o banche</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	Rilascio da parte dell'ufficio paghe della <u>certificazione stipendiale</u> per la verifica da parte dell'istituto o banca dei requisiti per l'accesso al credito (cessione del quinto).
<b>UFFICIO DI RIFERIMENTO</b>	Ufficio Personale Stipendi – Settore I°
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	- Rilascio da parte del dipendente della delega all'istituto finanziario a richiedere la certificazione stipendiale. - Copia del documento di identità
<b>RIFERIMENTI</b>	D.P.R. 180 del 5/1/1950
<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	
Tempestività/Periodicità	Le richieste possono venire avanzate in qualunque momento del mese. Non è possibile rilasciare successiva ulteriore certificazione ad altro istituto, prima che siano trascorsi almeno 60 giorni dalla precedente.
Multicanalità	Le domande possono essere presentate esclusivamente via e-mail, allegando copia del documento di identità valido e la delega in questione all'indirizzo: protocollo@comune.santangelomuxaro.ag.it

<b>SERVIZIO</b>	<b>1.7 Servizio di informazione e consulenza a dipendenti su aspetti vari</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	Il dipendente può chiedere all'ufficio paghe chiarimenti sulle diverse voci della busta paga
<b>UFFICIO DI RIFERIMENTO</b>	Ufficio Personale Stipendi – Settore I°
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Richiesta via e-mail, relativamente ai conteggi vari e possibilità di chiarimenti in presenza presso l'ufficio personale durante l'orario di apertura, per i diversi tipi di chiarimenti
<b>RIFERIMENTI</b>	Disposizioni varie di riferimento
<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	
Tempestività/Periodicità	Le richieste possono essere presentate in qualunque momento e saranno evase nel minor tempo possibile e comunque non oltre i 30 giorni lavorativi.
Multicanalità	Le domande possono essere presentate via e-mail, all'indirizzo: protocollo@comune.santangelomuxaro.ag.it

### 3.4 Ufficio Stipendi e Previdenza / Ufficio Previdenza

<b>SERVIZIO</b>	<b>2.1 Cessazione dal servizio</b>
-----------------	------------------------------------

<b>DESCRIZIONE</b>	Richiesta di dimissioni da parte di dipendenti assunti a tempi determinato o a tempo indeterminato
<b>UFFICIO DI RIFERIMENTO</b>	Ufficio Personale Stipendi – Settore I°
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Dichiarazione del dipendente in carta libera o su apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Personale
<b>RIFERIMENTI</b>	Art 39 del CCNL 6/7/1995 (così come sostituito dal CCNL 13/5/1996)
<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	
Tempestività/Periodicità	Trasmissione documentazione agli uffici di riferimento entro 30 giorni
Multicanalità	Le richieste vengono presentate cartacee o via e-mail, all'indirizzo: protocollo@comune.santangelomuxaro.ag.it
Trasparenza Comunicazione e informazione	Non viene dato riscontro scritto alla richiesta da parte dell'ufficio

<b>SERVIZIO</b>	<b>2.2 Cessazione dal servizio per collocamento a riposo</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	Su richiesta del dipendente
<b>UFFICIO DI RIFERIMENTO</b>	Ufficio Personale Stipendi – Settore I°
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Dichiarazione su apposito modulo predisposto dall'ufficio
<b>RIFERIMENTI</b>	Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi
<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	
Tempestività/Periodicità	Trasmissione documentazione all'Inps per il riconoscimento del trattamento pensionistico almeno 3 mesi prima della decorrenza della pensione
Multicanalità	Le domande vengono presentate cartacee o via e-Mail, all'indirizzo: protocollo@comune.santangelomuxaro.ag.it
Trasparenza Comunicazione e informazione	Non viene dato riscontro scritto alla richiesta da parte dell'ufficio

<b>SERVIZIO</b>	<b>2.3 Ricongiunzioni / Riscatti / Richieste riconoscimento servizi</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	Su richiesta del dipendente presentata direttamente all'Inps via web ( <a href="http://www.inps.it">www.inps.it</a> )
<b>UFFICIO DI RIFERIMENTO</b>	Ufficio Personale Stipendi – Settore I°
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Documenti attestanti il servizio prestato presso altri istituti previdenziali, titolo di studio conseguito o il diritto all'accredito di contribuzione figurativa (ad esempio: servizio militare)
<b>RIFERIMENTI</b>	Normativa di riferimento su sito Inps ( <a href="http://www.inps.it">www.inps.it</a> )
<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	

Tempestività/Periodicità	Inserimento eventuale pagamento rateale secondo tempistica indicata dall'Inps nella determinazione di ricongiunzione / riscatto
Multicanalità	Domanda all'Inps via web ( <a href="http://www.inps.it">www.inps.it</a> )
Trasparenza Comunicazione e informazione	Comunicazione ufficio Contabile tramite mail e procedura per eventuale pagamento rateale

<b>SERVIZIO</b>	<b>2.4 Verifica posizione previdenziale ed emissione certificati di servizio per ricostruzione carriera</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	Richiesta del dipendente ed ex dipendenti che hanno prestato Servizio presso il Comune di Sant'Angelo Muxaro o altri Enti
<b>UFFICIO DI RIFERIMENTO</b>	Ufficio Personale Stipendi – Settore I°
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Codice fiscale del dipendente e che abbia prestato servizio presso il Comune di Sant'Angelo Muxaro
<b>RIFERIMENTI</b>	Normativa Inps
<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	
Tempestività/Periodicità	Entro 30 giorni lavorativi
Multicanalità	Richiesta scritta tramite mail
Trasparenza Comunicazione e informazione	Verifica tramite portale Inps, archivi informatici e cartacei del Comune di Modena che i dati INPS presenti a portale siano corretti e corrispondenti a quanto in possesso dall'Amministrazione

### 3.5 Servizio amministrazione del personale / Ufficio Amministrativo

<b>SERVIZIO</b>	<b>3.1 Visita straordinaria presso medico competente per i profili a rischio</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	Presentazione di richieste di visita ai sensi del D.Lgs.81/2008
<b>UFFICIO DI RIFERIMENTO</b>	Ufficio amministrativo - Servizio amministrazione del personale
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Utilizzando la modulistica, il dipendente trasmette la richiesta al Settore I° Ufficio Personale che provvederà a fissare la visita insieme al medico competente.  Prima della visita il dipendente fa pervenire copia della documentazione medica in suo possesso al Medico Competente
<b>RIFERIMENTI</b>	D.Lgs.81/2008
<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	
Tempestività/Periodicità	La visita viene fissata entro 30 gg, secondo disponibilità del Medico
Multicanalità	I moduli possono essere trasmessi via e-mail al seguente indirizzo: protocollo@comune.santangelomuxaro.ag.it
Trasparenza Comunicazione e informazione	Il dipendente viene informato telefonicamente della data della visita.  Il referto della visita viene rilasciato al dipendente dal medico competente. L'eventuale sussistenza di prescrizioni viene comunicata al Responsabile del Settore di riferimento, per gli adeguamenti necessari.

<b>SERVIZIO</b>	<b>3.2 Visita presso commissioni mediche</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	I dipendenti possono presentare domanda per essere visitati presso Commissioni mediche
<b>UFFICIO DI RIFERIMENTO</b>	Ufficio amministrativo - Servizio amministrazione del personale
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Richiesta di visita da parte del dipendente ed eventualmente certificato medico per la concessione della pensione di inabilità
<b>RIFERIMENTI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art.7, comma 1, lett.a), L.379/1955 e art.13, L.274/1991(<b>Inabilità a qualsiasi proficuo lavoro</b>)</li> <li>• Art.7, comma 1, lett.b), L.379/1955 e art.6, comma 1 della stessa legge e art. 32, comma</li> </ul>

	<p>1, lett.b e f, R.D.L. 680/1938 (<b>Inabilità alle mansioni</b>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Art.2, comma 12, L.335/1995 e D. Ministero del Tesoro 187/1997 (<b>Inabilità assoluta e permanente a qualsiasi attività lavorativa</b>)</li> </ul>
<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	
Tempestività/Periodicità	La richiesta viene trasmessa alla Commissione competente entro 30 gg dal suo ricevimento
Multicanalità	Le domande possono essere presentate per e-mail all'indirizzo:- protocollo@comune.santangelomuxaro.ag.it Copia della documentazione medica è presentata dal dipendente direttamente alla Commissione Medica
Trasparenza Comunicazione e informazione	La lettera di comunicazione del referto viene inviata al dipendente e al dirigente di riferimento

<b>SERVIZIO</b>	<b>3.3. Richiesta attestato di servizio</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	Presentazione di richieste di attestato di servizio
<b>UFFICIO DI RIFERIMENTO</b>	Ufficio amministrativo - Servizio amministrazione del personale
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	
<b>RIFERIMENTI</b>	
<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	
Tempestività/Periodicità	L'attestato viene rilasciato entro 8 giorni dalla data di protocollazione della richiesta
Multicanalità	La richiesta può essere presentata telefonicamente o trasmessa via e-mail al seguente indirizzo:
Trasparenza Comunicazione e informazione	L'attestato viene consegnato brevi mano o inviato via e-mail al richiedente

<b>SERVIZIO</b>	<b>3.4 Richiesta variazioni modello orario</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	Presentazione di richieste di variazione da parte dei dipendenti, previa autorizzazione del Responsabile del Settore di riferimento
<b>UFFICIO DI RIFERIMENTO</b>	Ufficio amministrativo - Servizio amministrazione del personale
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	La domanda va inoltrata al dirigente del settore di riferimento, il quale trasmette l'autorizzazione al settore Risorse umane

<b>RIFERIMENTI</b>	
<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	
Tempestività/Periodicità	Entro 15 giorni dalla data di ricezione della richiesta
Multicanalità	Le richieste, corredate della documentazione ulteriore richiesta, possono essere trasmesse via e-mail al seguente indirizzo: protocollo@comune.santangelomuxaro.ag.it
Trasparenza Comunicazione e informazione	Il richiedente verifica la variazione dal cartellino delle presenze

<b>SERVIZIO</b>	<b>3.5 Comunicazione ai dipendenti della situazione della malattia rispetto al periodo di comporta</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	Attivazione d'ufficio a seguito di controlli sulla malattia dei dipendenti che evidenziano situazioni particolari
<b>UFFICIO DI RIFERIMENTO</b>	Ufficio amministrativo - Servizio amministrazione del personale
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	
<b>RIFERIMENTI</b>	CCNL 16/11/2022
<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	
Tempestività/Periodicità	Controlli mensili e comunicazione contestuale al controllo in presenza di situazioni particolari
Multicanalità	Informazioni visualizzabili sul cartellino WEB
Trasparenza Comunicazione e informazione	La comunicazione viene fatta al Responsabile di riferimento

<b>SERVIZIO</b>	<b>3.6 Richiesta trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	Presentazione di richiesta da parte dei dipendenti secondo le modalità previste dall'Allegato 2 del Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi
<b>UFFICIO DI RIFERIMENTO</b>	Ufficio amministrativo - Servizio amministrazione del personale e Bilancio
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	La domanda di trasformazione può essere presentata solo nei mesi di giugno e dicembre e deve essere indirizzata al Settore Risorse Umane e al Dirigente di Riferimento.
<b>RIFERIMENTI</b>	Allegato 2 del Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi

<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	
Tempestività/Periodicità	Viene data risposta entro 60 giorni dalla data di protocollazione della domanda da parte del Settore Risorse Umane.
Multicanalità	La domanda può essere presentata via e-mail al seguente indirizzo: protocollo@comune.santangelomuxaro.ag.it
Trasparenza Comunicazione e informazione	La risposta viene fornita alla mail del dipendente sia nel caso di accoglimento che di diniego.

<b>SERVIZIO</b>	<b>3.7 Richiesta permessi L.104/1992</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	Presentazione di richieste di permessi ex art.33 L.104/1992

<b>UFFICIO DI RIFERIMENTO</b>	Ufficio amministrativo - Servizio amministrazione del personale
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Utilizzando la modulistica pubblicata in intranet il dipendente trasmette la richiesta al Settore Risorse Umane con la certificazione dell'apposita commissione medica
<b>RIFERIMENTI</b>	Art.33 L.104/1992
<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	
Tempestività/Periodicità	entro 30 giorni dalla data di protocollazione della richiesta
Multicanalità	I moduli, corredati della documentazione richiesta, possono essere trasmessi via e-mail al seguente indirizzo: protocollo@comune.santangelomuxaro.ag.it
Trasparenza Comunicazione e informazione	L'autorizzazione viene trasmessa brevi manu o per via mail del dipendente

<b>SERVIZIO</b>	<b>3.8 Richiesta congedi per assistenza a disabili gravi ex L.104/1992</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	Presentazione di richieste di congedo ai sensi dell'art. 42 comma 5 D.Lgs.151/2001
<b>UFFICIO DI RIFERIMENTO</b>	Ufficio amministrativo - Servizio amministrazione del personale
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Utilizzando la modulistica pubblicata in intranet il dipendente trasmette la richiesta al Settore Risorse Umane e alla Segreteria di competenza
<b>RIFERIMENTI</b>	art. 42 comma 5 D.Lgs.151/2001
<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	
Tempestività/Periodicità	Entro 30 giorni dalla data di protocollazione della richiesta
Multicanalità	I moduli, corredati della documentazione ulteriore richiesta, possono essere trasmessi via e-mail al seguente indirizzo: protocollo@comune.santangelomuxaro.ag.it
Trasparenza Comunicazione e informazione	L'autorizzazione viene trasmessa via brevi manu o alla mail del dipendente

<b>SERVIZIO</b>	<b>3.9 Richiesta congedi per i genitori</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	Presentazione di richieste di congedi vari nei casi stabiliti dai CCNL e dalle norme di legge vigente
<b>UFFICIO DI RIFERIMENTO</b>	Ufficio amministrativo - Servizio amministrazione del personale

<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Mediante il portale del dipendente o utilizzando la modulistica pubblicata in intranet, si deve presentare la richiesta all'ufficio amministrativo, con anticipo (di norma 15 giorni prima) e comunque almeno 5 giorni prima della fruizione in caso di congedo parentale a giorni e almeno 2 giorni prima in caso di congedo parentale ad ore. Se richiesto, dovrà essere allegata l'ulteriore documentazione (es: in caso di congedo per malattia del figlio occorre allegare il certificato medico)
<b>RIFERIMENTI</b>	Titolo I – Argomento 6 del Vademecum
<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	
Tempestività/Periodicità	entro 4 giorni dalla data di protocollazione della richiesta o dalla data di inserimento nel portale
Multicanalità	Le richieste, corredate della documentazione ulteriore richiesta, possono essere trasmesse tramite il portale del dipendente o via e-mail al seguente indirizzo: protocollo@comune.santangelomuxaro.ag.it
Trasparenza Comunicazione e informazione	Il dipendente verifica la concessione del congedo dal cartellino delle presenze.

<b>SERVIZIO</b>	<b>3.10 Richiesta aspettative/congedi vari</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	Presentazione di richieste di congedi vari nei casi stabiliti dai CCNL e dalle norme di legge vigente
<b>UFFICIO DI RIFERIMENTO</b>	Ufficio amministrativo - Servizio amministrazione del personale
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Mediante il portale del dipendente (per l'aspettativa per motivi personali e per il congedo per gravi motivi) oppure utilizzando la modulistica pubblicata in intranet (o, in casi particolari, fornita dall'Ufficio Amministrativo), si trasmette la richiesta al Settore Risorse Umane e al proprio dirigente, 15 giorni prima della fruizione dell'istituto di assenza. Se richiesto, dovrà essere allegata la documentazione ulteriore richiesta (es: in caso di congedo per ricongiungimento al coniuge occorre allegare la documentazione dell'attività lavorativa all'estero del coniuge )
<b>RIFERIMENTI</b>	Titolo I – Argomenti 1, 5, 7 del Vademecum
<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	
Tempestività/Periodicità	Entro 30 giorni dalla data di protocollazione della richiesta

Multicanalità	Le richieste, corredate della documentazione ulteriore richiesta, possono essere trasmesse tramite il portale del dipendente (per l'aspettativa per motivi personali e per il congedo per gravi motivi) o via e-mail al seguente indirizzo: protocollo@comune.santangelomuxaro.ag.it
Trasparenza Comunicazione e informazione	Per le richieste inserite da portale, non viene data risposta scritta e il dipendente verifica la concessione del congedo dal cartellino delle presenze. Per tutte le altre richieste viene data risposta scritta alla mail del dipendente

<b>SERVIZIO</b>	<b>3.11 Richiesta autorizzazione fruizione ore studio</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	Presentazione di richiesta nei modi stabiliti dal CCNL vigente
<b>UFFICIO DI RIFERIMENTO</b>	Ufficio amministrativo - Servizio amministrazione del personale
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Entro il 30 novembre di ogni anno il dipendente trasmette la richiesta al Settore Risorse umane e per conoscenza alla segreteria di riferimento, utilizzando la modulistica pubblicata in intranet e allegando, se occorre, documentazione ulteriore (es. il certificato di iscrizione e il calendario scolastico)
<b>RIFERIMENTI</b>	Titolo I – Argomento 7 del Vademecum
<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	
Tempestività/Periodicità	Viene data, da parte del Settore Risorse umane, una prima autorizzazione provvisoria entro il 31 dicembre, seguita da una conferma o diniego entro il 31 gennaio successivo
Multicanalità	Le richieste, corredate della documentazione ulteriore richiesta, possono essere trasmesse via e-mail al seguente indirizzo: protocollo@comune.santangelomuxaro.ag.it
Trasparenza Comunicazione e informazione	L'autorizzazione viene trasmessa via brevi manu o alla mail del dipendente

## 4. PARTECIPAZIONE E TUTELA DEGLI UTENTI

### 4.1 Informazione, diritto di accesso, segnalazioni e reclami

L'utente ha la facoltà di presentare segnalazioni e reclami rispetto a inadeguatezza di servizi, ritardi nell'erogazione degli stessi al fine di porre rimedio a situazioni di disagio che non assicurino l'effettivo godimento del servizio.

È possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni, sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera o e-mail), utilizzando l'apposito modulo Allegato 1.

La segnalazione/reclamo sarà evasa in tempi rapidi e, comunque, non oltre 30 giorni.

È necessario indicare i propri dati anagrafici e un indirizzo e-mail. Il reclamo/segnalazione anonimo sarà preso in considerazione esclusivamente a fini statistici.

### 4.2 Rilevazione della soddisfazione degli utenti

Il monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate costituisce lo strumento imprescindibile per valutare l'efficacia e l'efficienza dei servizi alla cittadinanza.

L'impegno alla misurazione ed al controllo della soddisfazione degli utenti dei servizi ha l'obiettivo di dare visibilità ai risultati raggiunti e garantire trasparenza del proprio modo di operare. Tutte le attività svolte dal Settore Risorse Umane sono pianificate e finalizzate alla più ampia soddisfazione delle aspettative dei *clienti*, intendendo in questo senso:

1. Colleghi fruitori dei servizi, anche cessati dal rapporto di lavoro;
2. Responsabili di settori e servizi dell'Ente, con riferimento al principio di intersettorialità
3. Rappresentanze sindacali;
4. Enti convenzionati per i servizi gestiti
5. Altre pubbliche amministrazioni

Tra gli strumenti comunemente utilizzati per le indagini di *customer satisfaction*, *in primis*, si trova il questionario, somministrato contestualmente all'erogazione del servizio o successivamente.

Il questionario consiste in una griglia di domande rigidamente formalizzate e standardizzate che permette l'ottenimento di informazioni di natura prettamente quantitativa, analizzabili dal punto di vista statistico e facilmente generalizzabili.

Fra gli strumenti utilizzabili per la rilevazione, il questionario è certamente quello più adatto a stimare la dimensione quantitativa di un comportamento, un'opinione o un'aspettativa; la somministrazione a tutti gli intervistati della stessa domanda e la sua "traduzione" in numero consentono buone possibilità di elaborazione statistica.

## Allegato 1: Modulo per segnalazioni/reclami

### MODULO PER SEGNALAZIONI/RECLAMI

Gentile Collega,

la preghiamo di compilare in ogni sua parte questo modulo che può essere inoltrato per posta elettronica all'indirizzo: [protocollo@comune.santangelomuxaro.ag.it](mailto:protocollo@comune.santangelomuxaro.ag.it)

NOME E COGNOME: \_\_\_\_\_

RECAPITI PER COMUNICAZIONE RISPOSTA: \_\_\_\_\_  
(Inserire indirizzo e-mail o recapito telefonico o fax)

SEGNALAZIONE

RECLAMO

#### DESCRIZIONE SEGNALAZIONE/RECLAMO

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

Le segnalazioni consentiranno di migliorare il servizio. Il Servizio Risorse Umane si impegna a dare una risposta entro 30 giorni.

#### **INFORMATIVA resa ai sensi degli articoli 13 e 14 del RGPD (Regolamento Generale Protezione Dati) 2016/67**

La informiamo che:

- a) Il titolare del trattamento è il Comune di Sant'Angelo Muxaro. Con provvedimento del Sindaco, il Rag. Calogero Zuccarello, dirigente del Settore Risorse umane e Affari istituzionali, con sede in Sant'Angelo Muxaro

[protocollo@comune.santangelomuxaro.ag.it](mailto:protocollo@comune.santangelomuxaro.ag.it) telefono 0922 919506 ) è stato nominato titolare delle banche dati e del trattamento dei dati del proprio settore, in conformità ai principi dell'Ordinamento degli enti locali ed alle scelte fondamentali assunte dal Comune in materia organizzativa

b) il Responsabile della protezione dei dati ( RPD ) Avv. Bruno Antonio Malena nominato con Determina n. 118 del 17/04/2023 potrà essere contattato all'indirizzo di posta elettronica:

[info.dataprotectionofficer@gmail.com](mailto:info.dataprotectionofficer@gmail.com) o all'indirizzo pec [avv.brunoantoniomalena@ordineavvocatibopec.it](mailto:avv.brunoantoniomalena@ordineavvocatibopec.it)

c) i dati personali e particolari che La riguardano, dei quali entriamo in possesso, sono trattati da questo Ente esclusivamente per l'esame del presente reclamo e per l'invio di comunicazioni ad esso relative e non verranno comunicati a terzi non autorizzati al trattamento né diffusi

d) il trattamento è improntato ai principi di correttezza, di liceità, di trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti

e) possono venire a conoscenza dei 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 agiscono in qualità di responsabili, autorizzati al trattamento e amministratori di sistema.

f) i Suoi dati verranno conservati per il tempo necessario alla conclusione del procedimento, al termine del quale potranno essere conservati, con le modalità e nel rispetto delle disposizioni normative in materia, nel caso di ulteriori obblighi di conservazione previsti da disposizioni di legge o per finalità di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici,

g) Il conferimento dei dati personali è obbligatorio per consentire l'esame del reclamo e l'invio delle comunicazioni ad esso relative

h) Il trattamento dei Suoi dati personali avverrà con modalità informatiche e/o telematiche e/o cartacee, in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza degli stessi.

i) il trattamento dei Suoi dati personali non verrà trasferito a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale

Lei potrà in qualsiasi momento, esercitare i Suoi diritti quali quello:

- di accesso ai dati personali;
- di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che La riguardano;
- di revocare il consenso, ove previsto; la revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso conferito prima della revoca;
- alla portabilità dei dati, ove previsto;
- di opporsi al trattamento;
- di proporre reclamo all'Autorità di controllo (Garante Privacy)