



## CARTA DEI SERVIZI

### Comune di Brindisi

Indirizzo: Piazza Matteotti, 1  
- 72100 Brindisi

Tel. 0831 229111

PEC: [ufficioprotocollo@pec.comune.brindisi.it](mailto:ufficioprotocollo@pec.comune.brindisi.it)



# INDICE

Premessa Normativa	2
Principi Generali	3
NOME SETTORE	4
Servizio erogato 1	4



## PREMESSA NORMATIVA

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui il Comune di Brindisi individua i livelli qualitativi ottimali dei servizi che si intendono garantire.

L'introduzione della Carta dei Servizi in Italia è avvenuta nel 1993 ad opera del Dipartimento per la Funzione Pubblica: in tale documento di studio sono stati stabiliti i principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici.

La materia è stata poi disciplinata dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

L'obbligo di adozione per ciascun soggetto erogatore di una propria specifica carta dei servizi è stato poi puntualizzato dall' art.2 del D.L. 12 maggio 1995, n. 163, convertito in L. 11 luglio 1995, n. 273, e poi successivamente abrogato dal D. Lgs. n. 286/1999; quest'ultimo, nel promuovere il miglioramento della qualità, mira al perseguimento della partecipazione dell'utenza nelle procedure di definizione degli standard di qualità dei servizi resi dalle PP.AA.

Il D.L. 24 gennaio 2012, n.1 (c.d. decreto "Cresci-Italia"), convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, l'efficacia delle carte dei servizi sancendone il valore vincolante.

La codificazione normativa dell'obbligo di pubblicazione della carta dei servizi, infine, si è avuta con il D.Lgs. n. 33/2013 come modificato dal D. Lgs. n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

Anche la CiVIT (ora ANAC) è intervenuta in materia con tre delibere: la Delibera n. 1 /2010 avente ad oggetto l'individuazione in via provvisoria degli standard di qualità dei servizi pubblici; la Delibera n. 88/2010 recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" e la Delibera n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici".

# PRINCIPI GENERALI

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale il Comune di Brindisi si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e i relativi standard qualitativi che si possono ottenere presso l'Ente stesso.

I principi fondamentali, cui si informa la Carta dei Servizi, nonché l'erogazione stessa dei servizi pubblici, in linea con quanto stabilito dal DPCM del 27 gennaio 1994, sono i seguenti:

- **Eguaglianza dei diritti degli utenti**

Il Comune di Brindisi si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

- **Imparzialità dei soggetti erogatori**

Il Comune di Brindisi si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti

- **Continuità del servizio erogato**

Il Comune di Brindisi si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi l'Ente si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

- **Partecipazione degli utenti**

Il Comune di Brindisi si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi dell'Ente, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

- **Efficienza ed Efficacia del servizio**

Il Comune di Brindisi persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

# NOME SETTORE

SETTORE LAVORI E OPERE PUBBLICHE - TRASPORTI

## Servizio erogato 1

### *SERVIZI CIMITERIALI*

Richiesta/Rinnovo/Rinuncia Concessioni cimiteriali

Richiesta Esumazione/Estumulazione/Traslazione

Richiesta Sepoltura/Inumazione/Tumulazione

### *Modalità presentazione istanza*

Spedizione/Consegna all'Ufficio Protocollo

### *A chi rivolgersi*

**Segreteria Lavori Pubblici e Mobilità Urbana**

Via Casimiro n. 38, piano primo

**Dirigente Dott. Arch. Fabio Lacinio**

....

**Funzionario responsabile Geom. Giovanni Danese**

....

Tel. 0831/229307

E-mail: ufficioprotocollo@pec.comune.brindisi.it

**Reclami e suggerimenti**

(vedi modulo reclami sotto)

**Customer satisfaction**

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

[https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra\\_news.php?id=1446&area=H](https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H)

### *Quando*

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 13,30

e il giovedì pomeriggio dalle ore 15,00 alle ore 18,00

### *Costi*

Marca da bollo di € 16,00

### *Cosa fa il Comune*

Cosa fa il comune quando riceve l'istanza:

istruisce la pratica con esito positivi o negativo

## Allegati

- Copia del documento d'identità
- Tutta la documentazione prevista per la presentazione della pratica.

## Normativa di riferimento

- Punto elenco con le norme di riferimento relativa all'istanza presentata
- D.P.R. del 10/09/1990 n. 285

## Misura della qualità del servizio

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Indica capacità di relazionarsi con l'utenza	giorni	Tutti i gg. lavorativi	
Tempestività	Indica la capacità di efficienza dell'attività amministrativa	ore	>15 minuti	
Efficacia	Indica la capacità di snellimento delle pratiche e soddisfazione per l'utenza	percentuale	100%	
Trasparenza	Indica la capacità di coinvolgimento con l'utenza, suggerimenti, nuove modalità di relazione	descrittivo	SI	



## Tabella indicatori di qualità

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Orario di apertura	Tempo	A seconda del servizio	8,30-13,30
	Tempo di attesa per l'accesso	Tempo	A seconda del servizio	5 minuti
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si
	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): –fisica (logistica) –a distanza (multicanale)	Numero	A seconda del servizio	Fisica:>2 Logistica:>2
<b>Tempestività</b>	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	<15 Minuti	SI
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	>15 Minuti	Si
	Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il riscontro - richieste di 2° livello)	Tempo	A seconda del servizio	Max gg. 10

<b>Efficacia</b>	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda del servizio	//
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione C.S.	100%
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione C.S.	90%
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione C.S.	100%
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione C.S.	100%
<b>Trasparenza</b>	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi	Descrittivo	Si/No	Si
	Suggerimenti ricevuti ed implementati	Descrittivo	Si/No	Si
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	Si

# NOME SETTORE

SETTORE LAVORI E OPERE PUBBLICHE - TRASPORTI

## Servizio erogato 2

### *SERVIZIO CONTRASSEGNI DISABILI*

Richiesta/Rinnovo/Duplicato Contrassegno di parcheggi per disabili

### *Modalità presentazione istanza*

Spedizione Ufficio Protocollo

Consegna a mano Ufficio

### *A chi rivolgersi*

**Segreteria Lavori Pubblici e Mobilità Urbana**

Via Casimiro n. 38, piano terra

**Dirigente Dott. Arch. Fabio Lacinio**

....

**Funzionario responsabile Dott.ssa Irene Papadia**

Tel. 0831/229378

Tel. 0831/229407

E-mail: ufficioprotocollo@pec.comune.brindisi.it

### **Reclami e suggerimenti**

(vedi modulo reclami sotto)

### **Customer satisfaction**

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

[https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra\\_news.php?id=1446&area=H](https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H)

### *Quando*

Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle 12,00

e il giovedì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30

### *Costi*

Marca da bollo di € 16,00 solo se trattasi di contrassegni temporanei

### *Cosa fa il Comune*

Cosa fa il comune quando riceve l'istanza:

istruisce la pratica con esito positivi o negativo

## Allegati

- Copia del documento d'identità
- Verbale Commissione ASL di appartenenza
- n. 2 foto tessera.

## Normativa di riferimento

- Punto elenco con le norme di riferimento relativa all'istanza presentata
- Art. 381 del D.P.R. 16/12/1992 n. 495
- D.P.R. 30 luglio 2012, n. 151

## Misura della qualità del servizio

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Indica capacità di relazionarsi con l'utenza	giorni	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle 12,00 e il giovedì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30	SI
Tempestività	Indica la capacità di efficienza dell'attività amministrativa	ore	<15 minuti	
Efficacia	Indica la capacità di snellimento delle pratiche e soddisfazione per l'utenza	percentuale	100%	
Trasparenza	Indica la capacità di coinvolgimento	descrittivo	SI	SI

	con l'utenza, suggerimenti, nuove modalità di relazione			
--	---	--	--	--



## Tabella indicatori di qualità

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Orario di apertura	Tempo	A seconda del servizio	Da lunedì a venerdì dalle 10,00 alle 12,00 Giovedì dalle 15,30 alle 17,30
	Tempo di attesa per l'accesso	Tempo	A seconda del servizio	5 minuti
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si
	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): -fisica (logistica) -a distanza (multicanale)	Numero	A seconda del servizio	Fisica:>2 Logistica:>2
<b>Tempestività</b>	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	<15 Minuti	SI
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale	Tempo	<15 Minuti	Si

	colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...			
	Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il riscontro - richieste di 2° livello)	Tempo	A seconda del servizio	Max gg. 7
<b>Efficacia</b>	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda del servizio	//
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione C.S.	100%
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione C.S.	100%
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione C.S.	100%
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione C.S.	100%
<b>Trasparenza</b>	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi	Descrittivo	Si/No	Si
	Suggerimenti ricevuti ed implementati	Descrittivo	Si/No	Si
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si

	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	Si
--	--------------------------------------	-------------	-------	----

# NOME SETTORE

SETTORE LAVORI E OPERE PUBBLICHE - TRASPORTI

## Servizio erogato 3

### *SERVIZIO STALLI DISABILI*

Richiesta area di parcheggio per disabili

### *Modalità presentazione istanza*

Spedizione Ufficio Protocollo

Consegna a mano Ufficio

### *A chi rivolgersi*

**Segreteria Lavori Pubblici e Mobilità Urbana**

Via Casimiro n. 38, piano terra

**Dirigente Dott. Arch. Fabio Lacinio**

....

**Funzionario responsabile Ing. Giancarlo Cinieri**

Tel. 0831/229378

Tel. 0831/229670

E-mail: ufficioprotocollo@pec.comune.brindisi.it

### **Reclami e suggerimenti**

(vedi modulo reclami sotto)

### **Customer satisfaction**

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

[https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra\\_news.php?id=1446&area=H](https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H)

### *Quando*

Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle 12,00

e il giovedì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30

### *Costi*

Nessuno

### *Cosa fa il Comune*

Cosa fa il comune quando riceve l'istanza:

procede a sopralluoghi tecnici

istruisce la pratica con esito positivi o negativo

### *Allegati*

- Copia del documento d'identità
- Verbale Commissione ASL di appartenenza
- Copia patente speciale
- Copia Carta di circolazione veicolo adattato

### *Normativa di riferimento*

- Punto elenco con le norme di riferimento relativa all'istanza presentata
- Art. 381 del D.P.R. 16/12/1992 n. 495
- D.P.R. 30 luglio 2012, n. 151
- Ordinanza Sindacale del 18 Giugno 2003 N° 2369

### *Misura della qualità del servizio*

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Indica capacità di relazionarsi con l'utenza	giorni	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle 12,00 e il giovedì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30	SI
Tempestività	Indica la capacità di efficienza dell'attività amministrativa	ore	>15 minuti	
Efficacia	Indica la capacità di snellimento delle pratiche e	percentuale	100%	

	soddisfazione per l'utenza			
Trasparenza	Indica la capacità di coinvolgimento con l'utenza, suggerimenti, nuove modalità di relazione	descrittivo	SI	



## Tabella indicatori di qualità

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Orario di apertura	Tempo	A seconda del servizio	Da lunedì a venerdì dalle 10,00 alle 12,00 Giovedì dalle 15,30 alle 17,30
	Tempo di attesa per l'accesso	Tempo	A seconda del servizio	5 minuti
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si
	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): -fisica (logistica)	Numero	A seconda del servizio	Fisica:>2 Logistica:>2

	-a distanza (multicanale)			
<b>Tempestività</b>	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	<15 Minuti	SI
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	>15 Minuti	Si
	Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il riscontro - richieste di 2° livello)	Tempo	A seconda del servizio	Max gg. 30
<b>Efficacia</b>	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda del servizio	//
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione C.S.	100%
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione C.S.	100%
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione C.S.	100%
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro,	Percentuale	Rilevazione C.S.	100%

	semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti			
<b>Trasparenza</b>	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi	Descrittivo	Si/No	Si
	Suggerimenti ricevuti ed implementati	Descrittivo	Si/No	Si
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	Si

# NOME SETTORE

SETTORE LAVORI E OPERE PUBBLICHE - TRASPORTI

## Servizio erogato 4

### *SERVIZIO RILASCIO AUTORIZZAZIONI/ORDINANZE*

Richiesta/Rinnovo Autorizzazioni occupazione suolo pubblico per attività edilizia

Richiesta/Rinnovo Autorizzazioni occupazione suolo pubblico per manifestazioni

Richiesta/Rinnovo Ordinanze di circolazione e traffico

Richiesta area carico/scarico merci

### *Modalità presentazione istanza*

Spedizione Ufficio Protocollo

Consegna a mano Ufficio

### *A chi rivolgersi*

**Segreteria Lavori Pubblici e Mobilità Urbana**

Via Casimiro n. 38, piano terra

**Dirigente Dott. Arch. Fabio Lacinio**

....

**Funzionario responsabile Ing. Giancarlo Cinieri**

Tel. 0831/229670

E-mail: [ufficioprotocollo@pec.comune.brindisi.it](mailto:ufficioprotocollo@pec.comune.brindisi.it)

**Reclami e suggerimenti**

(vedi modulo reclami sotto)

**Customer satisfaction**

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

[https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra\\_news.php?id=1446&area=H](https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H)

### *Quando*

Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle 12,00

e il giovedì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30

### *Costi*

n. 2 Marca da bollo di € 16,00

Diritti di segreteria

### *Cosa fa il Comune*

Cosa fa il comune quando riceve l'istanza:  
istruisce la pratica con esito positivi o negativo

### *Allegati*

- Copia del documento d'identità
- Documentazione tecnica

### *Normativa di riferimento*

- Punto elenco con le norme di riferimento relativa all'istanza presentata
- Codice della Strada

### *Misura della qualità del servizio*

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Indica capacità di relazionarsi con l'utenza	giorni	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle 12,00 e il giovedì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30	SI
Tempestività	Indica la capacità di efficienza dell'attività amministrativa	ore	>15 minuti	
Efficacia	Indica la capacità di snellimento delle pratiche e soddisfazione per l'utenza	percentuale	100%	

Trasparenza	Indica la capacità di coinvolgimento con l'utenza, suggerimenti, nuove modalità di relazione	descrittivo	SI	
-------------	--	-------------	----	--



## Tabella indicatori di qualità

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Orario di apertura	Tempo	A seconda del servizio	Da lunedì a venerdì dalle 10,00 alle 12,00 Giovedì dalle 15,30 alle 17,30
	Tempo di attesa per l'accesso	Tempo	A seconda del servizio	10 minuti
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si
	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): -fisica (logistica) -a distanza (multicanale)	Numero	A seconda del servizio	Fisica:>2 Logistica:>2

<b>Tempestività</b>	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	<15 Minuti	SI
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	<15 Minuti	Si
	Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il riscontro - richieste di 2° livello)	Tempo	A seconda del servizio	Max gg. 7
<b>Efficacia</b>	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda del servizio	//
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione C.S.	100%
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione C.S.	100%
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione C.S.	100%
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione C.S.	100%
<b>Trasparenza</b>	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi	Descrittivo	Si/No	Si
	Suggerimenti ricevuti ed implementati	Descrittivo	Si/No	Si

	Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	Si



## Modulo reclami e suggerimenti

Gentile cittadina/cittadino questo modulo può essere utilizzato per segnalare eventuali disservizi, problemi, criticità o per suggerimenti. Si può consegnare a mano e/o Urp Palazzo di città Piazza Matteotti 1 - 72100 Brindisi, oppure inviare a: [urp@comune.brindisi.it](mailto:urp@comune.brindisi.it)

Data	
Cognome	
Nome	
Indirizzo	
Telefono	
Posta elettronica	

Reclamo

Suggerimento

**Oggetto:**

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma

---

**Reg. UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali. Informativa breve sul trattamento dei dati.**

Si informa che i dati forniti saranno utilizzati per la gestione della sua segnalazione. Il trattamento è necessario per adempiere ad un obbligo legale e/o di regolamento ovvero per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico. I dati forniti saranno trattati dal personale in servizio del Comune di Brindisi (Titolare del trattamento), anche con l'ausilio di mezzi elettronici e potranno essere comunicati ai soggetti terzi nei soli casi previsti dalle disposizioni di legge o di regolamento, o a terzi interessati nel rispetto della normativa disciplinante l'accesso. I suoi dati saranno trattati per il tempo stabilito dalla normativa nazionale, in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa (nel rispetto del Piano di conservazione e scarto dell'Ente). Il conferimento di tali dati è obbligatorio per dar corso alla richiesta o al procedimento di Suo interesse. Per esercitare i diritti di cui agli artt. 15-22 del Reg. UE 2016/679 contattare l'ufficio URP del Comune di Brindisi o il suo Responsabile della Protezione dei Dati ([dpo@.....](mailto:dpo@.....)). **Maggiori informazioni sul trattamento sono presenti nell'informativa privacy completa sul nostro sito web istituzionale al seguente indirizzo .....**