



Direzione Politiche Sociali Partecipative e
dell'Accoglienza
Servizio
Politiche cittadine per infanzia e adolescenza

SISTEMA QUALITA'



Ascolto dei cittadini e la tutela dell'utente

RECLAMO

Gentile sig.re/ra

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini - in quanto clienti, utenti e possibili alleati, significa anche garantire concretamente ai cittadini il diritto ad essere ascoltati e tutelati sia in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella carta dei servizi, sia in caso di evidenziare nuove domande, bisogni e idee circa il "cosa, quanto e come" offrono ad oggi i nostri servizi.

Questo modulo è uno strumento che abbiamo predisposto proprio per agevolare la presentazione dei reclami: Vi chiediamo di compilarlo in ogni sua parte. I reclami possono essere presentati utilizzando l'apposito modulo appositamente predisposto (pagina seguente) e comunque reperibili presso i seguenti recapiti, dove i reclami vanno anche inviati consegnati o inoltrati in via esclusiva :



| | |
|--|--|
| usando la pagina del servizio dedicata nel sito internet del comune di Venezia : | www.comune.venezia.it/infanziaadolescenza |
| Consegnandola all'ufficio protocollo. | Mestre Via Ca' Rossa 10/c Venezia Ca' Farsetti S. Marco 4136 - 30124 |
| presentandola all'ufficio relazioni pubblico nella sede di: | nel sito internet del Comune: www.comune.venezia.it/urp . Mestre P.le Candiani 5 Venezia Ca' Farsetti San Marco 4137 Lido Via Pisani 10 Favaro Piazza Pastrello 1 |

Tutti i reclami pervenuti attraverso i vari canali e modalità:

- verranno inoltrati al responsabile del servizio competente.
- entro 8 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo, dopo una verifica dei fatti, compreso contatti diretto con il cittadino autore del reclamo.
- nel caso di particolari richieste, che comportino un'approfondita analisi, entro 8 giorni sarà comunque inviata al cittadino una lettera nella quale si spiegano le ragioni delle necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine.
- A conclusione della verifica, verrà comunicato comunque l'esito al cittadino.
- Nel caso di verificata fondatezza del reclamo, si avvia iter per determinare forma e ammontare del rimborso o indennizzo

La ringraziamo in via anticipata per il tempo che ci ha dedicato, e per le informazioni preziose che ci ha fornito .

Il Direttore
Politiche Sociali Partecipative e dell'Accoglienza

| | | |
|---|--|--|
|  | Direzione Politiche Sociali Partecipative e dell'Accoglienza Servizio Politiche cittadine per infanzia e adolescenza | SISTEMA QUALITA'  |
| | Ascolto dei cittadini e la tutela dell'utente RECLAMO | |

Oggetto : **Reclamo** per un disservizio, ovvero mancata o difettosa erogazione di una prestazione, o di mancato rispetto di impegni previsti e contenuti nella carta dei servizi.

Al responsabile del Servizio

Sede

(i campi contrassegnati da * sono obbligatori)

| | | | |
|---|--|--------|---------------------|
| Cognome * | | Nome * | |
| Indirizzo * | | | CAP |
| Città * | | | Provincia (sigla) * |
| per ricevere riscontri e per eventuali contatti al suggerimento ci indichi almeno uno dei suoi recapiti | | | |
| Telefono | | Fax | |
| Mail : | | | |
| Data compilazione | | | |
| Oggetto del reclamo : | | | |
| informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, soprattutto se riguarda <input type="checkbox"/> il comportamento del personale (indicando la persona dell'ufficio), <input type="checkbox"/> la qualità del servizio reso, <input type="checkbox"/> il mancato rispetto degli standard promessi . | | | |
| Eventuali altre note : | | | |

- [Informativa sulla privacy:](#)

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa sulla privacy e di esprimere il mio consenso al trattamento dei dati personali (VEDI RETRO):

firma

I DATI PERSONALI ACQUISITI CON LA PRESENTE SONO RACCOLTI NEL DATA BASE PREDISPOSTO DAL COMUNE ALL'INTERNO DEL SITO WEB AL SOLO FINE DI DARE SEGUITO ALLA SEGNALAZIONE

Questa informativa è fornita agli Utenti che interagiscono con i servizi web del Comune di Venezia accessibili per via telematica a partire dall'indirizzo: <http://www.comune.venezia.it>, corrispondente alla pagina iniziale del sito ufficiale del Comune di Venezia. La presente informativa descrive le modalità di gestione del sito web ufficiale del Comune di Venezia e NON di tutti gli altri siti web esterni consultabili dall'utente tramite link.

1. TIPI DI DATI TRATTATI

1.1. Dati di navigazione - log files

I sistemi informatici e gli applicativi dedicati al funzionamento di questo sito web rilevano, nel corso del loro normale funzionamento, alcuni dati (la cui trasmissione è implicita nell'uso dei protocolli di comunicazione di Internet) non associati a Utenti direttamente identificabili. Tra i dati raccolti sono compresi gli indirizzi IP e i nomi di dominio dei computer utilizzati dagli Utenti che si connettono al sito, gli indirizzi in notazione URI (Uniform Resource Identifier) delle risorse richieste, l'orario della richiesta, il metodo utilizzato nel sottoporre la richiesta al server, la dimensione del file ottenuto in risposta, il codice numerico indicante lo stato della risposta data dal server (buon fine, errore, ecc.) ed altri parametri riguardanti il sistema operativo e l'ambiente informatico utilizzato dall'Utente. Questi dati vengono trattati, per il tempo strettamente necessario, al solo fine di ricavare informazioni statistiche anonime sull'uso del sito e per controllarne il regolare funzionamento.

1.2. Dati forniti volontariamente dall'utente

L'invio volontario ed esplicito di posta elettronica agli indirizzi indicati nei differenti canali di accesso di questo sito e la compilazione dei "moduli" (maschere) specificamente predisposti comportano la successiva acquisizione dell'indirizzo e dei dati del mittente/utente, necessari per rispondere alle istanze prodotte e/o erogare il servizio richiesto. Specifiche informative di sintesi saranno riportate o visualizzate nelle pagine del sito predisposte per particolari servizi a richiesta.

2. FINALITA' DEL TRATTAMENTO DEI DATI

Il Comune di Venezia effettua trattamenti di dati personali nei limiti di quanto ciò sia strettamente necessario allo svolgimento delle funzioni istituzionali, escludendo il trattamento quando le finalità perseguite possono essere realizzate mediante dati anonimi o modalità che permettono di identificare l'interessato solo in caso di necessità. Specifiche finalità, relative ai singoli trattamenti, potranno essere segnalate in maniera dettagliata nell'ambito dei vari canali di accesso. All'interno di essi l'Utente potrà trovare informazioni integrative sul trattamento dei dati personali.

3. MODALITA' DEL TRATTAMENTO

I dati personali sono trattati con strumenti automatizzati per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono raccolti.

4. FACOLTATIVITA' DEL CONFERIMENTO DEI DATI

L'utente è libero di fornire i dati personali riportati nei moduli di richiesta dei vari servizi offerti nel sito; il mancato conferimento dei dati richiesti obbligatoriamente, comporterà l'impossibilità di ottenere il servizio.

5. COMUNICAZIONE E/O DIFFUSIONE DEI DATI

I dati personali degli utenti che chiedono l'invio di materiale informativo (mailing-list, risposte a quesiti, avvisi e newsletter, atti e provvedimenti, ecc.) sono utilizzati unicamente al fine di eseguire il servizio o la prestazione richiesta e sono comunicati a terzi nei soli casi in cui:

- ciò è necessario per l'adempimento delle richieste (es. servizio di spedizione della documentazione richiesta);
- la comunicazione è imposta da obblighi di legge o di regolamento;
- durante un procedimento legale.

I trattamenti connessi ai servizi web di questo sito sono curati esclusivamente da personale tecnico del Comune di Venezia, incaricato del trattamento.

6. IL "TITOLARE" DEL TRATTAMENTO

Il "titolare" del trattamento dei dati, relativi a persone identificate o identificabili che hanno consultato questo sito, è il Comune di Venezia, con sede in: Venezia, Ca' Farsetti - San Marco 4136.

7. DIRITTI DEGLI INTERESSATI

Gli "interessati", ovvero le persone fisiche, le persone giuridiche, gli enti o le associazioni, cui si riferiscono i dati hanno il diritto, in qualunque momento, di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 30/06/2003, n. 196. Ai sensi del medesimo articolo gli interessati hanno altresì il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati che li

riguardano, trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento.