



Comune di Catania
Direzione Gabinetto del Sindaco

CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta di Qualità dei Servizi della Direzione Gabinetto del Sindaco risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra amministrazione che eroga servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative.

La Carta costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

ufficio.gabinetto@comune.catania.it

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro



Comune di Catania
Direzione Gabinetto del Sindaco

Carta di Qualità dei Servizi

Elenco Servizi erogati

- Sponsorizzazioni
- Concessione Patrocini
- Rilascio Autorizzazione occupazione temporanea suolo pubblico
- Gestione Segnalazioni Reclami e Suggerimenti
- Accesso agli Atti Amministrativi
- Supporto e collaborazione alle Produzioni
- Servizi Turistici
- Imposta di Soggiorno

Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

ufficio.gabinetto@comune.catania.it

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro



Comune di Catania
Direzione Gabinetto del Sindaco

Servizio	Sponsorizzazioni
Descrizione	<p>La sponsorizzazione è ogni contributo in beni o servizi, denaro o ogni altra utilità proveniente da terzi allo scopo di promuovere il loro nome, marchio, attività, prodotti al fine di conseguire una proiezione positiva di ritorno e quindi un beneficio di immagine.</p> <p>La sponsorizzazione per l'amministrazione comunale ha le finalità di realizzare o acquisire a titolo gratuito interventi, servizi, prestazioni, anche economiche, beni o attività inseriti nei programmi di spesa ordinari con finanziamento a carico del bilancio dell'ente o nei relativi allegati come meglio specificato dal relativo regolamento.</p> <p>Il rapporto di sponsorizzazione viene regolato mediante sottoscrizione di un apposito Contratto e viene registrato solo in caso d'uso.</p>
Normativa di riferimento:	<p>Regolamento Comunale per la Gestione delle Sponsorizzazioni, approvato con deliberazione C.C. n. 21 del 19-03-2009, esecutivo, ed in linea con le recenti norme dettate dagli art. 4 e 19 del Nuovo Codice dei Contratti Pubblici approvato con D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e pubblicato in G. U. n. 91 del 19 aprile 2016 e s.m. Link: http://www.comune.catania.it/servizi/sponsorizzazioni/</p>
Modalità di erogazione del servizio	<p>La manifestazione di interesse a sponsorizzare, a firma del legale rappresentante della ditta proponente, deve essere indirizzata al Comune di Catania - Direzione Gabinetto del Sindaco e presentata al Protocollo Generale in Piazza Duomo n°3 con allegata la seguente documentazione: Autocertificazione debitamente compilata; Autocertificazione art.53, co. 16 ter, del D. Lgs 30 marzo 2001 n. 165 debitamente compilata; Scheda offerta debitamente compilata; Descrizione analitica della proposta; L'accettazione delle condizioni previste nel bando di sponsorizzazione.</p>
Accessibilità	<p>La manifestazione d'interesse a sponsorizzare può essere avanzata mediante consegna/trasmisione a: Protocollo Generale del Comune di Catania - Piazza Duomo Palazzo Degli Elefanti; all'indirizzo di posta elettronica ufficio.sponsorizzazioni@comune.catania.it; all'indirizzo di posta elettronica certificata comune.catania@pec.it;</p>
Tempestività	<p>La tempestività è legata allo studio di fattibilità effettuato in collaborazione con le direzioni coinvolte e ai tempi di pubblicazione dell'avviso pubblico.</p>
Trasparenza	<p>Tutta la documentazione afferente alla procedura di sponsorizzazione è pubblicata nel sito istituzionale dell'Ente – Amministrazione Trasparente.</p>
Efficacia	<p>Il contratto di sponsorizzazione è esaustivo rispetto alle esigenze dell'Amministrazione e all'offerta dello Sponsor.</p>

Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

ufficio.gabinetto@comune.catania.it

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro



Comune di Catania
Direzione Gabinetto del Sindaco

Fasi principali	Acquisizione manifestazione di interesse a sponsorizzare; Studio di fattibilità; Predisposizione Atto amministrativo di approvazione di avviso pubblico e relativa pubblicazione; Nomina della commissione di valutazione o Dichiarazione di gara deserta; Aggiudicazione dell'offerta di sponsorizzazione con provvedimento dirigenziale; Stipula del contratto di sponsorizzazione.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Imprese individuali, associazioni, fondazioni, cittadini ed in generale con qualsiasi soggetto che non svolga attività in conflitto con l'interesse pubblico e con le finalità e competenze proprie dell'Ente Comunale per realizzare o acquisire a titolo gratuito interventi, servizi, prestazioni, anche economiche, beni o attività inseriti nei programmi di spesa ordinari con finanziamento a carico del bilancio dell'ente o nei relativi allegati come meglio specificato dal relativo regolamento.
Modulistica	Tutta la documentazione riguardante la procedura di sponsorizzazione è pubblicata nel sito istituzionale al seguente Link: http://www.comune.catania.it/servizi/sponsorizzazioni/
Sede e recapiti	L'iter procedimentale è gestito dalla Direzione Gabinetto del Sindaco - Ufficio Sponsorizzazioni. Sede: Piazza Duomo - Palazzo degli Elefanti Responsabile del Procedimento: Rag. Patrizia Strazzeri Tel. 0957423333 E-mail: ufficio.sponsorizzazioni@comune.catania.it Orari di ricevimento al pubblico: Lunedì e Giovedì 9,00 - 13,00 e 15,00 - 18,00; Martedì 9,00 - 13,00.

Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

ufficio.gabinetto@comune.catania.it

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro



Comune di Catania
Direzione Gabinetto del Sindaco

Servizio	Concessione Patrocini a soggetti pubblici e privati in relazione ad attività istituzionale
Descrizione	Il patrocinio viene concesso, con l'adozione di atto amministrativo del sindaco, a soggetti pubblici e privati per iniziative di interesse di tutta la comunità locale, per le quali si renda opportuna l'esplicitazione dell'adesione istituzionale (es. grandi eventi) e per iniziative settoriali per le quali sia opportuna l'associazione di immagine sotto il profilo operativo (es. un'iniziativa formativa specifica rivolta ad una particolare fascia di utenti).
Normativa di riferimento:	Regolamento Comunale per la concessione di patrocini adottato con delibera di Consiglio Comunale n. 28 del 6.04.09. link: http://www.comune.catania.it/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/regolamenti/pdf-a/20090406-regolamento-patrocini-testo-coord.pdf
Modalità di erogazione del servizio	Il soggetto promotore dell'iniziativa presenta la domanda per la concessione del patrocinio per la manifestazione o iniziativa. La domanda deve essere presentata su apposito modello, pubblicato nel sito istituzionale dell'Ente, con almeno 30 giorni di anticipo dalla data di inizio dell'evento allegando, tra l'altro, la relazione illustrativa, copia del documento d'identità in corso di validità e dello statuto.
Accessibilità	La richiesta può essere presentata utilizzando i seguenti canali: <ul style="list-style-type: none">• di persona al Protocollo Generale – Piazza Duomo – Palazzo Degli Elefanti;• e-mail a ufficio.gabinetto@comune.catania.it con allegata la scansione di un documento d'identità valido;• posta certificata comune.catania@pec.it con allegata la scansione di un documento d'identità valido;
Tempestività	Il Patrocinio viene concesso nei tempi utili per lo svolgimento dell'evento.
Trasparenza	Il modello di richiesta concessione Patrocinio è pubblicato nel sito istituzionale dell'Ente e contiene l'indicazione della documentazione necessaria per l'esame della medesima richiesta.
Efficacia	la concessione del patrocinio è esaustiva in relazione alle richieste dell'interessato.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	associazioni, comitati e fondazioni senza fine di lucro operanti sul territorio; altri organismi non profit; aziende pubbliche di servizi alla persona; soggetti pubblici che realizzano attività di interesse per la comunità locale; società, di capitali o di persone, per iniziative divulgative, comunque non lucrative. Per iniziative di carattere culturale o sociale di importante rilevanza, realizzate da Associazioni o Enti, che non perseguono finalità di lucro, la concessione del Patrocinio può consentire l'utilizzo gratuito di sale di proprietà comunale

Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

ufficio.gabinetto@comune.catania.it

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro



Comune di Catania
Direzione Gabinetto del Sindaco

Modulistica	Il modello di richiesta concessione Patrocinio è pubblicato nel sito istituzionale dell'Ente nell'Area Amministrazione Trasparente – sezione Attività e Procedimenti, link: https://www.comune.catania.it/amministrazione-trasparente/attivita-e-procedimenti/upload/2014/2014-modulo-richiesta-patrocinio.pdf
Sede e recapiti	Direzione Gabinetto del Sindaco Ufficio Patrocini Responsabile del Procedimento: Rag. Patrizia Strazzeri Sede: Piazza Duomo - Palazzo degli Elefanti 2° Piano Tel. 0957423333; e-mail: ufficio.gabinetto@comune.catania.it Orari di ricevimento al pubblico: Lunedì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle ore 18,00; Martedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00.

Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

ufficio.gabinetto@comune.catania.it

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro



Comune di Catania
Direzione Gabinetto del Sindaco

Servizio	Rilascio Autorizzazione occupazione temporanea suolo pubblico non avente carattere commerciale e/o edilizio
Descrizione	L'Autorizzazione temporanea ad occupare suolo pubblico per iniziative culturali, politiche, ricreative, sociali e raccolta firme con tavolini e gazebo viene rilasciata a seguito di apposita istanza, attività istruttoria con l'eventuale sopralluogo, la verifica del rispetto della normativa di riferimento e il pagamento del suolo pubblico al mq stabilito dal regolamento COSAP.
Normativa di riferimento:	D.Lgs. n.507 del 15/11/93; Provvedimento Commissariale n. OA/42 del 05/04/2008 "Linee Guida per le Autorizzazioni Suolo Pubblico"; Regolamento del Canone per l'Occupazione di Spazi ed Aree Pubbliche adottato con Delibera di Consiglio Comunale n. 24 del 03/07/2012. link: http://www.comune.catania.it/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/regolamenti/pdf-a/20120307-regolamento-cosap-testo-coordinato.pdf
Modalità di erogazione del servizio	La richiesta, corredata da autocertificazione antimafia, documento d'identità, relazione e/o disegni, deve essere presentata con almeno 20 giorni di anticipo dalla data di inizio dell'evento. Il pagamento del suolo pubblico al mq viene stabilito secondo quanto previsto dal regolamento Cosap.
Accessibilità	La richiesta può essere presentata utilizzando i seguenti canali: <ul style="list-style-type: none">• di persona al Protocollo Generale – Piazza Duomo – Palazzo Degli Elefanti;• e-mail a ufficio.gabinetto@comune.catania.it con allegata la scansione di un documento d'identità valido;• posta certificata comune.catania@pec.it con allegata la scansione di un documento d'identità valido;
Tempestività	Le richieste per ottenere l'autorizzazione occupazione suolo pubblico vengono registrate al protocollo informatico e tempestivamente istruite. Il rilascio avviene in tempi utili per lo svolgimento dell'evento.
Trasparenza	La scheda informativa del procedimento completa di tutti i riferimenti e la modulistica è fruibile on-line.
Efficacia	L'Autorizzazione rilasciata risponde compiutamente alle specifiche programmate e dichiarate dal soggetto richiedente.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Associazioni, comitati e fondazioni senza fine di lucro operanti sul territorio; altri organismi non profit; aziende pubbliche di servizi alla persona; soggetti pubblici che realizzano attività di interesse per la comunità locale

Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

ufficio.gabinetto@comune.catania.it

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro



Comune di Catania
Direzione Gabinetto del Sindaco

Modulistica	Il modello di richiesta Autorizzazione temporanea ad occupare suolo pubblico è pubblicato nel sito istituzionale dell'Ente; link: https://www.comune.catania.it/informazioni/ufficio-per-le-relazioni-con-il-pubblico/allegati/modulistica/richiesta-autorizzazione-suolo-pubblico.pdf
Sede e recapiti	Il rilascio dell'autorizzazione occupazione temporanea suolo pubblico è gestito direttamente dall'Amministrazione Comunale – Direzione Gabinetto del Sindaco - Ufficio Autorizzazioni Suolo Pubblico. Sede: Palazzo degli Elefanti Tel. 0957423267 – 3447; E-mail: ufficio.gabinetto@comune.catania.it orario d'ufficio: Da Lunedì a venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e Martedì e Giovedì anche dalle ore 15,00 alle ore 18,00.

Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

ufficio.gabinetto@comune.catania.it

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro



Comune di Catania
Direzione Gabinetto del Sindaco

Servizio	Gestione Segnalazioni Reclami e Suggerimenti
Descrizione	<p>L'URP svolge il delicato compito di interfaccia tra Pubblica Amministrazione e cittadino ed è preposto a percepire il disagio espresso quando non ottiene risposte efficaci alle richieste presentate.</p> <p>La gestione delle segnalazioni e dei reclami rappresenta quindi uno strumento per il miglioramento della qualità dei servizi erogati e un momento di dialogo per accrescere la fiducia dei cittadini verso la P.A.</p> <p>Le segnalazioni/reclami sono di regola redatti in forma scritta, mediante la compilazione di un modulo disponibile presso l'URP e sul portale internet del Comune di Catania nella Sezione Guida ai Servizi URP.</p> <p>Il cittadino che effettua la segnalazione o il reclamo ha diritto ad essere informato sempre circa l'esito degli stessi. L'URP vigila che le risposte da parte degli uffici competenti vengano date nei tempi previsti e comunque non oltre 30 giorni dalla data di protocollazione.</p>
Normativa di riferimento:	<ul style="list-style-type: none">• DPCM 27/1/1994 Principi sull'erogazione dei servizi pubblici (Parte III La tutela, art. 1 Procedure di reclamo);• Legge 7 giugno 2000, n. 150 Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;• D.Lgs. 30/3/2001 n. 165 Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche, art. 11 URP;
Modalità di erogazione del servizio	<p>Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati:</p> <ul style="list-style-type: none">• Numero Verde URP 800887077;• di persona sportello Front-Office URP – Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti;• mail, a urp@comune.catania.it con allegata la scansione di un documento d'identità valido;• posta certificata comune.catania@pec.it con allegata la scansione di un documento d'identità valido;• fax 0957423326 con allegata la fotocopia di un documento d'identità valido;• sportello on-line “Stanza del Cittadino” previa registrazione sul sito www.comune.catania.it per ottenere le credenziali d'accesso.
Accessibilità	Il contenuto dei documenti è conforme ai requisiti tecnici di accessibilità.
Tempestività	L'iter procedimentale si svolge in tempi rapidi (inoltre agli uffici competenti entro 3 giorni, risposta all'utente mediamente entro 30 giorni dalla ricezione della segnalazione/reclamo);
Trasparenza	Nessun costo per i soggetti segnalanti.
Efficacia	Viene data una risposta completa ed esaustiva che risponde anche ai criteri di semplificazione del linguaggio.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Singoli cittadini e l'insieme di soggetti, anche collettivi, direttamente o indirettamente interessati al buon funzionamento e ai risultati del servizio pubblico.

Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

ufficio.gabinetto@comune.catania.it

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro



Comune di Catania
Direzione Gabinetto del Sindaco

Modulistica	link: https://www.comune.catania.it/informazioni/ufficio-per-le-relazioni-con-il-pubblico/la-guida-ai-servizi-al-cittadino/diritti-e-tutele/
Sede e recapiti	Ufficio per le Relazioni con il Pubblico Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti; Front-Office Numero Verde 800887077 Tel. 0957423216 – 095743218 – 0957423327; Fax 0957423326 E-mail: urp@comune.catania.it orario di ricevimento al pubblico: da lunedì a venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00; giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,00.

Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

ufficio.gabinetto@comune.catania.it

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro



Comune di Catania
Direzione Gabinetto del Sindaco

Servizio	Accesso agli atti amministrativi
Definizione del servizio e le sue finalità	L'accesso ai documenti amministrativi, attese le sue rilevanti finalità di pubblico interesse, costituisce principio generale dell'attività amministrativa al fine di favorire la partecipazione e di assicurarne l'imparzialità e la trasparenza, ed attiene ai livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti.
Descrizione del servizio	L'accesso agli atti amministrativi è il diritto di prendere visione ed estrarre copia di documenti amministrativi, è regolamentato dalla Legge n. 241/90 e successive modifiche ed integrazioni e dal Regolamento Comunale del diritto di accesso agli atti amministrativi approvato con delibera del Commissario Straordinario n. 34 del 08/03/2000. Link: http://www.comune.catania.it/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/regolamenti/documenti-pdf/regolamento_del_diritto_di_accesso_atti_amministrativi.pdf
Direzione responsabile	Il servizio di accesso agli atti amministrativi è gestito direttamente dall'Amministrazione comunale - Direzione Gabinetto del Sindaco – URP. Ufficio per le Relazioni con il Pubblico Piazza Duomo Palazzo Degli Elefanti Tel. 0957423383 – 0957423217 - 0957423327 fax 0957423326 E-mail: urp@comune.catania.it orario di ricevimento al pubblico: da lunedì a venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00; giovedì - 15,30 - 17,00.
Analisi del fabbisogno degli utenti e i risultati attesi	L'obiettivo primario è quello di assicurare l'esercizio del diritto-dovere dei cittadini di conoscere, partecipare, fruire dei servizi anche attraverso l'accesso agli atti e avere informazioni sullo stato dei procedimenti amministrativi.
Destinatari	Tutti i soggetti portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale collegato ad una situazione che sia giuridicamente tutelata e connessa al documento oggetto di richiesta di accesso.
Modalità di erogazione del servizio	La domanda di accesso agli atti amministrativi può essere presentata: <ul style="list-style-type: none">• di persona sportelli URP – Palazzo Degli Elefanti - Piazza Duomo• e-mail a urp@comune.catania.it con allegata la scansione di un documento d'identità valido;• posta elettronica certificata comune.catania@pec.it con allegata la scansione di un documento d'identità valido;• fax 0957423326 con allegata la fotocopia di un documento d'identità valido; La domanda deve essere compiutamente compilata in ogni sua parte. Dovranno essere integrate le domande contenenti indicazioni generiche che non consentano di individuare con certezza il documento richiesto o di valutare l'interesse che fonda l'esercizio del diritto di accesso.
Documentazione necessaria	documento d'identità valido; se necessario ogni altro documento utile che attesti interesse diretto, concreto e attuale collegato al documento oggetto di richiesta di accesso.

Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

ufficio.gabinetto@comune.catania.it

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro



Comune di Catania
Direzione Gabinetto del Sindaco

Modulistica	<p>Il modulo di richiesta di accesso agli atti è disponibile allo sportello ed è fruibile sul sito internet istituzionale ai seguenti link:</p> <p>https://www.comune.catania.it/informazioni/ufficio-per-le-relazioni-con-il-pubblico/la-guida-ai-servizi-al-cittadino/diritti-e-tutele/</p>
Tempi di rilascio	<p>Il procedimento d'accesso agli atti amministrativi mediante si conclude entro 16 giorni dalla presentazione dell'istanza, con comunicazione o provvedimento espresso e motivato in caso di diniego o differimento.</p> <p>Qualora sia riscontrata l'esistenza di controinteressati, prima del rilascio degli atti, viene data comunicazione ai soggetti controinteressati individuati.</p>
Costo	<p>Oltre ai costi previsti per la ricerca degli atti, ai documenti rilasciati in copia semplice vengono apposte le marche per spese di riproduzione da € 0,20 per ogni facciata;</p> <p>Ai documenti rilasciati in copia conforme, vengono apposti i diritti di segreteria da € 0,52 per gli atti che si compongono da una a quattro facciate, oltre alle marche per spese di riproduzione.</p>
Standard di qualità di erogazione del servizio	<p>Accessibilità Il contenuto dei documenti è conforme ai requisiti tecnici di accessibilità. Multicanalità per offrire un servizio "su misura" e individuare il canale più adatto a soddisfare le esigenze dei differenti segmenti di cittadinanza. Canali disponibili: sportello, posta, fax, e-mail, pec.</p> <p>Tempestività: Le istanze di accesso agli atti amministrativi ricevute dall'URP vengono registrate al protocollo informatico e tempestivamente, trasmesse all'Ufficio competente che detiene i documenti per le valutazioni conseguenti, utili al rilascio degli atti o dare una risposta al richiedente. Al richiedente viene rilasciata la ricevuta contenente il numero di protocollo, telefono, fax, posta elettronica, orari di ricevimento e il nominativo dell'addetto all'istruzione della richiesta di accesso.</p> <p>La documentazione viene predisposta dal Servizio che detiene gli atti, dopo opportuna valutazione della richiesta e degli eventuali contro interessati coinvolti, entro la scadenza dei termini previsti dalla legge.</p> <p>Trasparenza: Il procedimento deve concludersi entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza, con comunicazione o provvedimento espresso e motivato in caso di diniego o differimento.</p> <p>Nei casi ove è necessario viene data comunicazione agli eventuali contro interessati.</p> <p>Efficacia: La consegna degli atti e della documentazione è rispondente e conforme alle richieste specificatamente dichiarate dall'utente ed è compiutamente coerente alle previsioni di accesso.</p>
Informazioni agli utenti	<p>Il soggetto richiedente viene contattato direttamente dall'Ufficio competente al rilascio oppure dall'URP per informarlo della disponibilità dell'atto. La documentazione richiesta viene consegnata all'interessato o a un delegato presso gli sportelli dell'URP previo pagamento delle spese previste, in alcuni casi gli atti possono essere inviati per posta.</p>

Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

ufficio.gabinetto@comune.catania.it

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro



Comune di Catania
Direzione Gabinetto del Sindaco

Tutela dell'utente attraverso procedure di reclamo	<p>Contro le determinazioni amministrative che negano il diritto di accesso o in caso di diniego implicito per decorrenza del termine massimo previsto nel Regolamento senza aver ricevuto risposta, nonché in caso di differimento dell'esercizio di accesso, è possibile ricorrere al Titolare del Potere Sostitutivo o anche fare ricorso al TAR.</p> <p>L'Ufficio Relazione con il Pubblico, garantisce che il trattamento dei dati personali dei cittadini avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs 196/2003, modificato dal D.Lgs 101 del 10 agosto 2018, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7.</p>
Attività di miglioramento e di semplificazione dei processi di erogazione	<p>Adeguare il regolamento alla normativa vigente e rafforzare le soluzioni organizzative al fine di migliorare e semplificare i processi di erogazione del servizio.</p>
Analisi di customer satisfaction	<p>L'URP periodicamente somministra ai fruitori del servizio questionari di customer satisfaction sulla qualità del servizio offerto.</p> <p>Questionario di soddisfazione del Servizio link: https://www.comune.catania.it/informazioni/ufficio-per-le-relazioni-con-il-pubblico/allegati/questionario-di-soddisfazione.pdf</p>
Modalità e i tempi di monitoraggio	<p>I tempi medi delle richieste di accesso agli atti vengono pubblicati nella sezione "Tempi medi procedimentali" dell'Area "Amministrazione Trasparente" al seguente link: http://www.comune.catania.it/amministrazione-trasparente/attivita-e-procedimenti/monitoraggio-tempi-procedimentali/</p>

Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

ufficio.gabinetto@comune.catania.it

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro



Comune di Catania
Direzione Gabinetto del Sindaco

Servizio	Supporto e collaborazione alle Produzioni audiovisive
Definizione del servizio e le sue finalità	Assistenza, supporto e collaborazione alle produzioni cinematografiche e televisive e a professionisti del settore per la realizzazione di progetti audiovisivi e fotografici sul territorio della città di Catania.
Descrizione del servizio	Link: https://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/catania-film-commission/
Direzione responsabile	Il servizio è gestito direttamente dall'Amministrazione comunale - Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Film Commission Piazza Duomo Palazzo Degli Elefanti Tel. 0957423381 E-mail: filmcommission@comune.catania.it orario di ricevimento al pubblico: da lunedì a venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00; giovedì - 15,30 - 17,00.
Analisi del fabbisogno degli utenti e i risultati attesi	Promuovere e valorizzare il patrimonio culturale e paesaggistico e le risorse professionali locali attraverso il cinema e l'audiovisivo, creando condizioni favorevoli per attrarre le Produzioni sul nostro territorio attraverso l'offerta di servizi e facilitazioni burocratiche.
Destinatari	Tutti i soggetti richiedenti supporto a produzioni cinematografiche, televisive, audiovisive e fotografiche.
Modalità di erogazione del servizio	La domanda per assistenza e supporto alla produzioni può essere presentata: <ul style="list-style-type: none">• di persona all'Ufficio Film Commission - Palazzo Degli Elefanti - Piazza Duomo• e-mail a: filmcommission@comune.catania.it con allegata la scansione di un documento d'identità valido;• posta elettronica certificata comune.catania@pec.it con allegata la scansione di un documento d'identità valido; La domanda deve essere compiutamente compilata in ogni sua parte.
Documentazione necessaria	documento d'identità valido; se necessario ogni altra documentazione indicata nella domanda.
Modulistica	La modulistica è disponibile allo sportello ed è fruibile sul sito internet istituzionale ai seguenti link: https://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/catania-film-commission/servizi-ed-informazioni/modulistica/default.aspx
Tempi di rilascio	Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza.

Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

ufficio.gabinetto@comune.catania.it

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro



Comune di Catania
Direzione Gabinetto del Sindaco

Costo	Nessun costo per il supporto prestato dalla Film Commission, eventuali costi saranno quantificati sulla base dei servizi richiesti ed erogati dall'ente.
Standard di qualità di erogazione del servizio	<p>Accessibilità Il contenuto dei documenti è conforme ai requisiti tecnici di accessibilità.</p> <p>Tempestività: Le istanze presentate vengono registrate al protocollo informatico e tempestivamente, trasmesse all'Ufficio competente. Al richiedente viene rilasciata la ricevuta contenente il numero di protocollo, telefono, posta elettronica, orari di ricevimento e il nominativo del responsabile dell'istruzione della richiesta.</p> <p>Trasparenza: Il procedimento deve concludersi entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza, con comunicazione o provvedimento espresso e motivato in caso di diniego o differimento.</p> <p>Efficacia: Il servizio erogato risponde compiutamente alle specifiche concordate con il soggetto richiedente.</p>

Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

ufficio.gabinetto@comune.catania.it

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro



Comune di Catania
Direzione Gabinetto del Sindaco

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE SERVIZI

- Sponsorizzazioni
- Concessione Patrocini
- Rilascio Autorizzazione occupazione temporanea suolo pubblico
- Accesso agli Atti Amministrativi
- Gestione Segnalazioni Reclami e Suggerimenti
- Supporto alle Produzioni audiovisive

Gentile utente compilando questo sondaggio ci aiuterai a ottenere una migliore comprensione dei nostri problemi e ad ottimizzare i risultati del nostro servizio.

Grado di professionalità percepito

Quanto ritiene che sia professionale il personale?

- molto soddisfacente
- soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- poco soddisfacente
- non soddisfacente

Tempi di risposta

Quanto ritiene che sia celere il servizio?

- molto soddisfacente
- soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- poco soddisfacente
- non soddisfacente

Proposte di miglioramento e/o eventuali reclami

Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

ufficio.gabinetto@comune.catania.it

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro



Comune di Catania *Direzione Gabinetto del Sindaco*

Servizi Turistici

La Carta dei Servizi dell'Ufficio Turismo nasce con l'obiettivo:

- di informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi,
- facilitare l'ascolto dei clienti al fine di migliorare e razionalizzare i servizi offerti dal Servizio Turismo, incoraggiando la formulazione di suggerimenti e osservazioni e la compilazione del questionario di valutazione della customer satisfaction.

Il Servizio, svolto da personale comunale, si effettua in tre punti strategici della città e attraverso la sezione "Turismo" del sito web del Comune di Catania.

Il servizio erogato è gratuito.

Tra i destinatari della Carta non si annoverano solo i turisti e i visitatori ma anche gli operatori turistici, enti locali, altre località turistiche, istituzioni di formazione, residenti, giornalisti e sponsor.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi al Turista si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

E' garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Imparzialità

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni ed eliminando ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

Continuità

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

Chiarezza e trasparenza

Al cittadino-utente viene garantita una informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti ed alle opportunità di cui può godere.

Efficacia ed efficienza

Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate e tra risultati attesi e risultati raggiunti ovvero attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prima risposta ad una domanda di prestazione, la programmazione delle attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione del cittadino-utente all'erogazione delle prestazioni, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e valutare la qualità delle prestazioni rese mediante il questionario della "customer satisfaction".

Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

ufficio.gabinetto@comune.catania.it

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro



Comune di Catania
Direzione Gabinetto del Sindaco

Servizio	Servizi Turistici - Front Office
Descrizione del servizio	<p>Il Servizio Turistico di front-office nasce con l'obiettivo di:</p> <ul style="list-style-type: none">- informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi;- facilitare l'ascolto dei turisti-utenti al fine di migliorare e razionalizzare i servizi offerti, dare la certezza di informazioni corrette, esclusivamente di carattere pubblico e trasparente;- migliorare e razionalizzare l'attività accettando suggerimenti e proposte da parte dei turisti-utenti <p>Il Servizio, garantito dal personale comunale, si effettua in tre punti strategici della città.</p> <p>Le informazioni di promozione turistica sono accessibili nella home del sito web del Comune di Catania, sezione "Cultura e Turismo".</p> <p>Il servizio erogato è gratuito.</p> <p>Tra i destinatari della Carta si includono non solo i turisti, ma tutto il pubblico richiedente, gli operatori turistici, rappresentanti di enti, altre località turistiche, istituzioni di formazione, residenti, giornalisti e sponsor.</p> <p>Link: https://www.comune.catania.it/la-citta/turismo/</p>
Normativa di riferimento	<ul style="list-style-type: none">• Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".• Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini.• Legge 24 dicembre 2007 n.244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato".• Decreto Legislativo n.150 del 27 ottobre 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.Lgs 14 marzo 2013 n.33 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte della P.A."
Sedi e recapiti	<p>Direzione Gabinetto del Sindaco Ufficio Turismo Sviluppo e Promozione Turistica Via Vitt. Emanuele, 172 - Tel. 0957425572 Responsabile del Procedimento: Rag. Grazia Bartilotta E-mail: bureau.turismo@comune.catania.it</p> <p>Info Point Catania Centro -Via Vittorio Emanuele II, 172 Tel. +39 0957425573 – Fax. +390957425572- Numero verde 800841042</p> <p>Info point Aeroporto - Piano terra (area arrivi) angolo lato est Tel. +39 0957239682.</p> <p>Orario di ricevimento al pubblico: da lunedì a venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00; giovedì - 15,30 - 17,00.</p>

Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

ufficio.gabinetto@comune.catania.it

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro



Comune di Catania
Direzione Gabinetto del Sindaco

Destinatari	<p>Turisti e visitatori Guide e Accompagnatori turistici Agenti di viaggio incoming e tour operator Gestori di strutture ricettive ed operatori turistici Altri Uffici Turistici</p> <p><u>Clienti appartenenti al sistema locale e territoriale</u> Residenti, cittadini e comunità locale Enti e Associazioni locali Istituzioni di formazione, docenti e studenti</p> <p><u>Sistema turistico locale</u> (Insieme di attori turistici e non turistici) Clienti appartenenti ad altri sistemi Giornalisti Sponsor. Link: https://www.comune.catania.it/la-citta/turismo/</p>
Modalità di erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none">- Accogliere e fornire informazioni sulle iniziative turistiche dell'intero territorio comunale.- Distribuire gratuitamente materiali cartacei ed elettronici sull'offerta turistica.- Informare sui servizi di tipo turistico per accrescere la fruizione dell'offerta turistica (card turistica, accesso siti, etc).- Assistere il turista nella ricerca di disponibilità ricettive, sulla base delle sue esigenze (orari, zone, ...).- Realizzazione di itinerari turistici gratuiti secondo le esigenze dell'utente.- Promozione di eventi e di iniziative culturali e turistiche.- Gestione materiale promo pubblicitario (citymap, mappe, brochure, opuscoli, cd, dvd).- Risposta alle richieste di informazioni tramite telefono, fax, email o posta ordinaria.- Spedizione di materiale promozionale richiesto dall'utenza nazionale ed estera.- Assistenza al turista per la segnalazione di disservizi agli organi competenti.- Gestione del link turismo all'interno del sito istituzionale.- Aggiornare puntualmente le informazioni e le mailing list degli operatori locali.- Supporto e collaborazione per la realizzazione di materiale di documentazione.- Acquisizione dei dati concernenti le strutture e i servizi del territorio.- Vendita card Turistica "Catania Pass".
Modulistica	<p>Tutte le informazioni riguardanti la città, le attrattive, i monumenti e gli eventi sono fruibili sul sito internet istituzionale al seguente link:</p> <p>https://www.comune.catania.it/la-citta/turismo/</p>
Tempi di rilascio	<p>Riscontro in tempo reale.</p>

Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti




Tel 0957423268 – Fax 0957423342

ufficio.gabinetto@comune.catania.it

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro



Comune di Catania
Direzione Gabinetto del Sindaco

Accessibilità	<p>Info point Catania Centro Via Vittorio Emanuele II, 172 95131 Catania Tel. +39 095 7425573 – Fax. +39 095 7425572 Numero verde 800841042 bureau.turismo@comune.catania.it Orario di apertura al pubblico dal Lunedì al Sabato – ore 8,00-19,15 Domenica ore 8,30-13,30 Il Servizio è erogato in continuità direttamente da personale in organico all'Ufficio Turismo.</p> <p>Info point Aeroporto Piano terra (area arrivi) angolo lato est Tel. +39 095 7239682 Orario di apertura al pubblico dal Lunedì al Sabato – ore 8,00-19,15 Domenica ore 8,30-13,30 Il Servizio è erogato in continuità direttamente da personale in organico all'Ufficio Turismo.</p> <p>Info point Porto Punto di informazione gestito in accordo con l'Autorità Portuale, all'interno dell'area portuale di Catania. Il Servizio è erogato solo durante la stagione crocieristica, negli orari di approdo delle navi, da personale in organico all'Ufficio Turismo.</p>
  	
Tempestività	Riscontro in tempo reale.
Trasparenza	Al Turista viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alla procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può usufruire.
Efficacia ed Efficienza	Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate e tra risultati attesi e risultati raggiunti ovvero attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prima risposta ad una domanda di prestazione, la programmazione delle attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.
Analisi di customer satisfaction	Periodicamente vengono somministrati ai fruitori del servizio questionari di customer satisfaction sulla qualità del servizio offerto.
Modalità e i tempi di monitoraggio	Il monitoraggio viene effettuato con cadenza semestrale.

Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

ufficio.gabinetto@comune.catania.it

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro



Comune di Catania
Direzione Gabinetto del Sindaco

Servizio	Imposta di Soggiorno
Definizione del servizio e le sue finalità	<p>Presupposto dell'imposta è il pernottamento in strutture ricettive ubicate nel Comune di Catania, alberghiere ed extra alberghiere quali: Alberghi, Residence turistico alberghieri, Alberghi diffusi, Affittacamere, Bed and Breakfast, Agriturismi, Villaggi Turistici, Case per ferie, Case vacanze, Residence Rurali.</p> <p>L'imposta è dovuta anche dai soggetti che pernottano in immobili ad uso abitativo per periodi inferiori ai 30 giorni, cd. locazioni brevi.</p> <p>Le disposizioni di cui sopra si applicano anche nei casi di contratti di sublocazione e di contratti a titolo oneroso conclusi dal comodatario aventi ad oggetto il godimento dell'immobile da parte di terzi, stipulati alle condizioni del sopra indicato art. 4 comma 1 D. L. n. 50/17.</p>
Normativa di riferimento	<p>Nuovo Regolamento Comunale sull'Imposta di Soggiorno nella città di Catania Approvato con delibera di Consiglio Comunale del 30.08.2011, integrato e modificato con delibera di Consiglio Comunale n. 7 del 30.01.2019.</p> <p>Link: https://www.comune.catania.it/la-citta/turismo/imghome/nuovo-regolamento.pdf https://www.comune.catania.it/informazioni/avvisi/avvisi-2019/default.aspx?news=68874</p>
Sede e recapiti	<p>Direzione Gabinetto del Sindaco Ufficio Sviluppo e Promozione Turistica Sede: Via Vittorio Emanuele II, 172 95131 Catania Tel. 0957425572 E-mail: bureau.turismo@comune.catania.it Orario di apertura al pubblico da Lunedì a Venerdì 10,00 - 13,30; Giovedì 10,00 - 13,30 e 15,30 – 17,30.</p>
Destinatari	<p>Gestori di strutture ricettive ubicate nel Comune di Catania quali: Alberghi, Residence turistici alberghieri, Alberghi diffusi, Affittacamere, Bed and Breakfast, Agriturismi, Villaggi Turistici, Case per ferie, Case, Vacanza, Residence Rurali, Appartamenti ad uso Turistico.</p>
Modalità di erogazione del servizio	<p>Rilascio di credenziali, grazie ad account con diritti di accesso ad un database, per la gestione dell'imposta di soggiorno e per il conseguente versamento trimestrale a favore dell'Amministrazione Comunale.</p>
Documentazione necessaria	<p>Il soggetto gestore della struttura ricettiva, a finalità turistica, dovrà compilare una scheda pre-stampata. La scheda viene protocollata e registrata nell'anagrafica delle strutture ricadenti nel Comune di Catania.</p>
Modulistica	<p>La scheda per la registrazione delle strutture è fruibile nel sito istituzionale dell'Ente, nella sezione Nuovo Regolamento Tassa di Soggiorno, al seguente link: https://www.comune.catania.it/la-citta/turismo/tassa-di-soggiorno/default.aspx</p>
Tempi di rilascio	<p>Accreditamento al software per la gestione della tassa di soggiorno avviene entro quindici giorni dalla data di registrazione anagrafica.</p>

Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

ufficio.gabinetto@comune.catania.it

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro



Comune di Catania
Direzione Gabinetto del Sindaco

Standard di qualità di erogazione del servizio	<p>Accessibilità: La scheda pre-stampata può essere presentata utilizzando i seguenti canali:</p> <ul style="list-style-type: none">- di persona all'Ufficio Sviluppo e Promozione Turistica - Via Vittorio Emanuele II, 172 piano terra;- via e-mail: bureau.turismo@comune.catania.it dopo aver compilato la scheda fruibile https://www.comune.catania.it/la-citta/turismo/tassa-di-soggiorno/default.aspx <p>Tempestività: Accredimento al software per la gestione della tassa di soggiorno avviene entro quindici giorni dalla data di registrazione anagrafica.</p> <p>Trasparenza: Il servizio è reso garantendo tutte le informazioni a sostegno della esatta procedura da seguire.</p> <p>Efficacia ed Efficienza: Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso la migliore combinazione tra i risultati conseguiti e risorse impiegate e tra i risultati attesi e risultati raggiunti.</p>
Analisi di customer satisfaction	Periodicamente vengono somministrati ai fruitori del servizio questionari di customer satisfaction sulla qualità del servizio offerto.
Modalità e i tempi di monitoraggio	Il monitoraggio viene effettuato con cadenza semestrale.

Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

ufficio.gabinetto@comune.catania.it

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro



Comune di Catania
Direzione Gabinetto del Sindaco

Comune di Catania
Ufficio Informazione e Accoglienza turistica
Bureau.turismo@comune.catania.it

Cognome e Nome _____

Name - Name - Nom

Indirizzo _____ **C.A.P.** _____ **Città** _____

Address - Adresse - Adresse

Recapito telefonico _____ **e-mail** _____

Telephone number - Telefonnummer - Numéro de téléphone

Nazionalità _____ **Età** _____

Nationality - Staatsbürgerschaft - Nationalité Age - Alter - Age

Motivo del reclamo _____

Reason for the complaint - Grund der Beschwerde - Raison de la réclamation

NB: Ai sensi D.Lgs. 101/2018 (Attuazione nuovo Regolamento UE Privacy) Codice in materia di trattamento dei dati personali, si informa che i dati personali riportati sul presente modulo sono trattati esclusivamente al fine dell'inoltro del reclamo all'autorità competente e/o a fini statistici ad uso interno.

Data _____ **Firma** _____

Date - Datum - Date Signature - Unterschrift - Signature

Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

ufficio.gabinetto@comune.catania.it

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro



Comune di Catania
Direzione Gabinetto del Sindaco

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE SERVIZI TURISTICI

(indagine anonima)

Gentile utente compilando questo sondaggio ci aiuterai a ottenere una migliore comprensione dei nostri problemi e ad ottimizzare i risultati del nostro servizio.

Quanto ritiene che sia celere il servizio?

- molto soddisfacente
- soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- poco soddisfacente
- non soddisfacente

Quanto ritiene sia cortese e amichevole il personale?

- molto soddisfacente
- soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- poco soddisfacente
- non soddisfacente

Quanto ritiene sia professionale il personale?

- molto soddisfacente
- soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- poco soddisfacente
- non soddisfacente

Quanto è rimasto soddisfatto dal modo in cui si è sentito trattato?

- molto soddisfacente
- soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- poco soddisfacente
- non soddisfacente

Quanto è rimasto soddisfatto del materiale turistico informativo ricevuto?

- molto soddisfacente
- soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- poco soddisfacente
- non soddisfacente

Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

ufficio.gabinetto@comune.catania.it

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro



Comune di Catania
Direzione Gabinetto del Sindaco

ASSESSMENT QUESTIONNAIRE

(anonymous investigation)

Dear user, if you fill in this poll, you will help us to understand our problems and optimize the results of our service.

How fast is the service ?

- very satisfyng
- Satisfyng
- On average Satisfyng
- Unsatisfyng

How polite is the staff?

- very satisfyng
- Satisfyng
- On average Satisfyng
- Unsatisfyng

How professional is the staff?

- very satisfyng
- Satisfyng
- On average Satisfyng
- Unsatisfyng

How much are you satisfied with this service?

- very satisfyng
- Satisfyng
- On average Satisfyng
- Unsatisfyng

How much are you satisfied about info-turistic material received?

- very satisfyng
- Satisfyng
- On average Satisfyng
- Unsatisfyng

Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

ufficio.gabinetto@comune.catania.it

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro



Comune di Catania
Direzione Gabinetto del Sindaco

CUESTIONARIO DE SATISFACCION

Estimado turista, te proporcionamos este cuestionario con el fin de mejorar y ofrecerte un mejor servicio.

Con qué rapidez fue atendido?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Regular
- Malo
- Muy Malo

El personal ha sido educado?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Regular
- Malo
- Muy Malo

El personal ha sido profesional?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Regular
- Malo
- Muy Malo

Ha quedado satisfecho con el servicio?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Regular
- Malo
- Muy Malo

Ha quedado satisfecho con el material turistico recibido?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Regular
- Malo
- Muy Malo

Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

ufficio.gabinetto@comune.catania.it

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro



Comune di Catania
Direzione Gabinetto del Sindaco

INFORMATIVA AI SENSI DEL REGOLAMENTO U.E. 2016/679

In osservanza di quanto disposto dall'articolo 13 del Regolamento U.E. 2016/679, il Comune di Catania fornisce le seguenti informazioni agli utenti in merito all'utilizzo dei dati personali.

Il titolare del trattamento è il Comune di Catania, Piazza Duomo 1, 95100 Catania, Tel. 0957421111 (centralino) – PEC: comune.catania@pec.it.

Il Responsabile della Protezione dei Dati (R.D.P.) è l'avv. Marco Petino, Direttore della Direzione Servizi Demografici, Decentramento e Statistica (Provvedimento del Sindaco n. OA/58 del 25/05/2018).

Il Titolare tratta i dati personali, qualificabili come qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile, mediante una o più operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione. A norma dell'art. 6 del Regolamento U.E. 2016/679 il trattamento è lecito solo se ricorre una delle seguenti condizioni:

- a) l'interessato ha espresso il consenso al trattamento dei propri dati personali per una o più specifiche finalità;
- b) il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso;
- c) il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento;
- d) il trattamento è necessario per la salvaguardia degli interessi vitali dell'interessato o di un'altra persona fisica;
- e) il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento;
- f) il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi, a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato che richiedono la protezione dei dati personali, in particolare se l'interessato è un minore.

I dati personali sono trattati secondo le specifiche finalità previste dai singoli procedimenti amministrativi.

La finalità del trattamento è definita dalle fonti normative che disciplinano i singoli procedimenti.

L'incaricato del trattamento dei dati è il Direttore/Dirigente competente del settore specifico e/o tematico al quale si riferiscono le informazioni, le pubblicazioni ed ogni altro dato presente, secondo gli atti di organizzazione vigenti (Prov. del Sindaco n. OA/59 del 25/05/2018).

I dati personali acquisiti saranno conservati per un periodo di tempo strettamente necessario allo svolgimento delle funzioni istituzionali e dei procedimenti e per il rispetto delle norme previste dalla normativa vigente per la conservazione degli atti e dei documenti della P.A. ai fini archivistici.

L'interessato ha diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai propri dati personali e la loro eventuale rettifica, la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento dei dati che lo riguardano e di opporsi al loro trattamento.

L'interessato ha altresì il diritto alla portabilità dei dati.

L'interessato ha sempre diritto alla revoca del consenso prestato. In quest'ultimo caso, la revoca del consenso al trattamento dei dati da parte dell'interessato non pregiudica la liceità dei trattamenti effettuati fino alla revoca.

L'interessato ha facoltà di proporre reclamo all'autorità di controllo come previsto dalla normativa art. 13, paragrafo 2, lettera d, del Regolamento U.E. 2016/679.

Il Titolare del trattamento deve informare l'interessato se la comunicazione dei dati è richiesta dalla legge e delle possibili conseguenze per la mancata comunicazione di tali dati. (art. 13, paragrafo 2, lettera e, Regolamento U.E. 2016/679).

Per presa visione.

Data ____/____/____

Firma _____

Direzione Gabinetto del Sindaco – Ufficio Staff del Sindaco

Piazza Duomo - Palazzo Degli Elefanti

Tel 0957423268 – Fax 0957423342

ufficio.gabinetto@comune.catania.it

Direttore: Capo di Gabinetto Dott. Giuseppe Ferraro