

Termini e condizioni di servizio

I seguenti termini e condizioni di servizio offrono agli utenti ulteriori informazioni rispetto alla possibilità di chiedere l'accesso e la fruizione del Servizio erogato dal Comune (di seguito "Amministrazione").

Principi Fondamentali

Il Servizio è gestito dall'Amministrazione nel rispetto dei seguenti principi:

- **Eguaglianza:** l'Amministrazione garantisce a tutti gli utenti, a pari condizioni e senza alcuna distinzione, l'accesso e la fruizione del Servizio;
- **Legalità:** l'Amministrazione persegue i fini determinati dalla legge e dall'ordinamento agendo nel loro rispetto;
- **Efficienza ed efficacia:** ove, per efficienza s'intende la capacità di raggiungere l'obiettivo al costo minore con l'impiego delle risorse minime indispensabili e per efficacia la capacità di raggiungere l'obiettivo che le è assegnato dall'ordinamento;
- **Imparzialità:** l'Amministrazione svolge le attività nel rispetto dei criteri di obiettività e giustizia;
- **Pubblicità e trasparenza:** l'Amministrazione svolge la propria attività in modo chiaro e comprensibile per tutti i consociati, assicurando informazioni sull'attività svolta e sul funzionamento del Servizio;
- **Cortesia, disponibilità e competenza:** l'erogazione dell'attività amministrativa avviene con spirito di servizio, correttezza, cortesia e disponibilità, nella maniera più completa e accurata possibile, anche qualora il rapporto con l'utenza avvenga tramite corrispondenza, anche elettronica, o per mezzo di conversazioni telefoniche;
- **Inclusione sociale:** l'Amministrazione effettua le attività in un'ottica di inclusione sociale degli utenti. Per tale intendendosi l'eliminazione di qualsiasi forma di discriminazione pur nel rispetto della diversità;
- **Protezione dei dati personali:** l'Amministrazione tratta i dati personali degli utenti raccolti, anche per mezzo della documentazione fornita dallo stesso utente, nel rispetto dei principi fissati dalla normativa sulla protezione dei dati personali.

Istituzione del Servizio

Il Servizio è gestito ed erogato dal Comune, direttamente o in forma associata, in qualità di Ente locale autonomo che rappresenta la propria comunità ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo.

Destinatari del Servizio

L'accesso al Servizio è riconosciuto esclusivamente agli utenti individuati alla voce "A chi è rivolto" presente nella scheda dedicata al Servizio a cui integralmente si rimanda.

Accesso al Servizio

Gli utenti devono presentare la documentazione indicata alle voci "Cosa serve" e "Come si ottiene" presente nella scheda dedicata al Servizio, così attestando il possesso dei requisiti necessari per il suo accesso e per la sua fruizione.

Termini e condizioni di servizio

Qualora l'Amministrazione abbia fissato un termine temporale, l'utente dovrà trasmettere la documentazione richiesta nel rispetto di tale termine.

Si segnala, infatti, che l'inosservanza di detto termine può comportare preclusioni e decadenze.

Nel caso in cui il Servizio sia avviato su istanza di parte, l'Amministrazione riconosce al cittadino il diritto di chiedere all'Unità Responsabile Competente, in qualunque momento della fase di istruttoria, l'annullamento o l'archiviazione della propria istanza.

Dovere dell'Amministrazione

L'iter amministrativo che conduce all'erogazione del Servizio si svolge in ottemperanza ai principi fondamentali sopra richiamati e agli obblighi previsti dalla normativa vigente, nonché nel rispetto delle modalità e delle tempistiche di gestione già eventualmente specificate nella scheda ad esso dedicata.

Doveri degli utenti

Gli utenti si assumono ogni responsabilità circa la veridicità dei dati e delle informazioni che sono fornite all'Amministrazione, anche per mezzo della documentazione a corredo della richiesta.

In particolare, allorquando vengano trasmesse dichiarazioni sostitutive di certificazioni o di atti di notorietà di cui agli artt. 46 e 47 del DPR n. 445/2000, l'utente è consapevole che, ai sensi dell'articolo 76 dello stesso DPR, il rilascio di dichiarazioni mendaci, la formazione di atti falsi o il loro utilizzo è punito ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia.

Pagamenti

Qualora per l'accesso o la fruizione del servizio sia richiesto il pagamento di un importo, l'Amministrazione, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto della normativa vigente, fissa la somma che gli utenti dovranno sostenere e le relative modalità di pagamento. Le informazioni puntuali sono esplicitate nella scheda dedicata al Servizio a cui ci si richiama.

Riferimenti dell'Amministrazione e dell'Unità Organizzativa Responsabile

I riferimenti e i recapiti dell'Amministrazione e dell'Unità Organizzativa Competente per l'erogazione del Servizio sono indicati nella scheda dedicata al Servizio alla voce "*Unità Organizzativa Responsabile*".

Qualora il servizio sia erogato in forma associata oppure avvalendosi di soggetti terzi, all'interno della voce "*Contatti*", sempre nella scheda dedicata al Servizio, l'utente potrà trovare i rispettivi recapiti.

Richiesta di informazioni

In qualunque momento gli utenti possono inviare richieste di chiarimento all'Amministrazione.

L'Amministrazione avrà cura di prendersene carico ed evaderà la richiesta nel rispetto delle tempistiche previste dalla normativa.

Le richieste andranno inviate ai recapiti indicati alle voci "*Unità Organizzativa Responsabile*" e/o "*Contatti*", presenti nella scheda del Servizio.

Reclami e suggerimenti

In qualunque momento gli utenti possono inviare all'Amministrazione reclami e suggerimenti, correlati al Servizio in oggetto.

L'Amministrazione avrà cura di prendersene carico ed evaderà i reclami e i suggerimenti nel rispetto delle tempistiche previste dalla normativa.

I reclami e i suggerimenti andranno inviati ai recapiti indicati alle voci *"Unità Organizzativa Responsabile"* e/o *"Contatti"*, presenti nella scheda del Servizio.

Protezione dei dati personali

I dati personali raccolti, anche per mezzo della documentazione allegata alla richiesta, sono trattati dall'Amministrazione nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali.

L'informativa sul trattamento dei dati personali è resa agli interessati ai sensi dell'articolo 13 del Reg. UE 2016/679 al momento della raccolta dei dati personali necessari per l'erogazione del Servizio.