



COMUNE DI NAPOLI

Area Servizi al Cittadino
Servizio Protocollo, URP e Albo Pretorio

Termini e condizioni per l'accesso e la fruizione del servizio.

Il servizio è istituito dall'Amministrazione comunale nell'ambito delle proprie competenze, stabilite dalla normativa vigente. Questo documento descrive i termini e le condizioni per l'accesso e la fruizione del servizio.

Principi fondamentali

L'accesso e l'erogazione del servizio avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **eguaglianza:** l'accesso e la modalità di fruizione del servizio sono uguali per tutti, senza alcuna distinzione;
- **imparzialità:** l'erogazione del servizio avviene in base a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;
- **cortesie e disponibilità:** l'erogazione del servizio avviene con un approccio basato su gentilezza, cortesia e disponibilità;
- **inclusione sociale:** l'erogazione del servizio è improntata all'inclusione sociale di tutti gli utenti;
- **efficienza ed efficacia:** l'erogazione del servizio avviene nel rispetto dei principi di efficienza ed efficacia;
- **protezione dei dati personali:** l'erogazione del servizio avviene nel rispetto della privacy e dei dati personali;
- **legalità:** l'erogazione del servizio avviene nel rispetto delle indicazioni e degli obblighi previsti dalla normativa vigente.

Destinatari del servizio

Al servizio sono ammessi esclusivamente gli utenti in possesso dei requisiti previsti. L'Amministrazione si riserva la facoltà di svolgere attività di controllo per verificare che il servizio non sia erogato a soggetti non in possesso di detti requisiti.

Modalità di accesso al servizio

I servizi messi a disposizione dal Comune di Napoli sono descritti attraverso pagine dedicate "*Schede Servizio*", disponibili nella sezione "*Servizi*" del Sito Istituzionale.

Per i servizi fruibili in modalità digitale la scheda mette a disposizione un link "*Accedi al servizio*".

Gli utenti che intendono accedere al servizio devono presentare tutta la documentazione prevista e indicata nel paragrafo "*Cosa serve*" nel termine temporale per l'accesso, se presente.

Costi del Servizio

Eventuali pagamenti previsti per l'accesso o l'erogazione del servizio sono istituiti dall'Amministrazione nell'ambito delle proprie competenze, stabilite dalla normativa, compatibilmente con le disposizioni delle leggi finanziarie.



COMUNE DI NAPOLI

Area Servizi al Cittadino
Servizio Protocollo, URP e Albo Pretorio

Funzionamento del servizio

La richiesta dei servizi può essere fatta direttamente dal beneficiario o - nei casi previsti - mediante delega. Le modalità di funzionamento di ciascun servizio e dei relativi procedimenti amministrativi sono realizzate nel rispetto della normativa e dei Regolamenti dell'Ente e sono descritte nella scheda del servizio, che riporta indicazioni sugli utenti destinatari del servizio (*"A chi è rivolto"*), sulle modalità di fruizione (*"Come fare"*), sulle condizioni di accesso al servizio (*"Cosa serve"*), sui benefici (*"Cosa si ottiene"*).

Dovere dell'Amministrazione

L'iter amministrativo che conduce all'erogazione del servizio si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sopra indicati e della normativa vigente, nonché nel rispetto delle modalità e dei tempi specificate nella scheda del servizio.

Doveri degli utenti

Gli utenti si assumono ogni responsabilità circa la veridicità dei dati e delle informazioni trasmesse. Gli utenti che fruiscono del servizio devono osservare integralmente i termini e le condizioni previste dall'Amministrazione e dalla normativa, nel rispetto dei diritti dei terzi.

Riferimenti dell'Amministrazione e dell'unità organizzativa competente

I riferimenti e i recapiti dell'Amministrazione sono indicati all'interno della sezione dedicata, con particolare riferimento all'unità organizzativa competente, nel rispetto delle indicazioni e degli obblighi previsti dal [Decreto legislativo 14/03/2013, n. 33, art. 35](#).

Reclami e suggerimenti

In qualunque momento gli utenti possono inviare reclami e suggerimenti all'Amministrazione, che saranno posti all'attenzione dell'unità organizzativa competente.

Richiesta d'informazioni

In qualunque momento gli utenti possono inviare richieste di informazioni o di chiarimenti all'Amministrazione, che saranno posti all'attenzione dell'unità organizzativa competente.

Dati personali e privacy

I dati raccolti tramite la documentazione trasmessa per l'accesso al servizio e durante la fruizione dello stesso sono trattati dall'Amministrazione e dagli eventuali enti terzi nel rispetto delle indicazioni e degli obblighi previsti dalla normativa in materia di trattamento di dati personali.