

**CARTA DEI SERVIZI DI SUPPORTO AL COMUNE DI PADOVA PER L'APPLICAZIONE DEL CANONE UNICO PATRIMONIALE, DI GESTIONE DEGLI IMPIANTI PUBBLICITARI COMUNALI E DELLA FIORIERE COMUNALI COMPRESSE QUELLE PUBBLICITARIE AFFIDATI AD APS HOLDING S.P.A.**

**INDICE**

<b>PARTE I. INTRODUZIONE</b>	pag.	2
Affidatario dei servizi	pag.	3
Obiettivi e mission aziendale	pag.	3
<b>PARTE II. SERVIZI A FAVORE DEL COMUNE DI PADOVA</b>	pag.	5
Fattori di qualità e relativi indicatori	pag.	5
<b>PARTE III. SERVIZI OFFERTI AGLI UTENTI</b>	pag.	8
La valutazione dei servizi da parte dei cittadini attraverso questionario	pag.	8
Suggerimenti, proposte e reclami	pag.	8
Fattori di qualità e relativi indicatori	pag.	9
<b>PARTE IV. INFORMAZIONI UTILI</b>	pag.	12
<b>PARTE V. ALLEGATI</b>	pag.	13
Scheda soddisfazione utenti	pag.	14
Reclami e suggerimenti	pag.	15

## **PARTE I INTRODUZIONE**

Gentile Cittadino,

il documento che sta leggendo è la “Carta dei Servizi” di APS HOLDING S.p.A. (di seguito denominata APS), affidatario per il Comune di Padova, in forza del contratto sottoscritto in data 29/04/2022, dei seguenti servizi:

- supporto per l’applicazione del Canone Unico Patrimoniale;
- pubbliche affissioni;
- gestione impianti pubblicitari comunali;
- gestione fioriere comunali comprese quelle pubblicitarie.

APS Holding S.p.A. è una azienda multiservizi che opera sul territorio del Comune di Padova favorendo l’integrazione dei servizi, lo scambio di esperienze e collaborazioni con l’esterno, le alleanze strategiche con partner pubblici e privati nei settori delle telecomunicazioni, della pubblicità e dei parcheggi.

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione e gli standard di qualità di quest’ultimi ed informa l’utente sulle modalità di tutela previste. L’introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull’erogazione dei servizi pubblici".

Successivamente, con D. L. n. 163 del 12 maggio 1995, convertito nella Legge n. 273 dell’11 luglio 1995, “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle P.A.” è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte.

Più recentemente sono poi stati emanati alcuni provvedimenti recanti specifiche più dettagliate per l’elaborazione della Carta dei servizi ed in particolare:

- le linee guida CiVIT n. 88/2010 “Linee guida per la definizione degli standard di qualità”;
- le linee guida CiVIT n. 89/2010 “Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del sistema di misurazione e valutazione della performance”;
- la Delibera CiVIT n. 3/2012 “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”.

Quest’ultima prevede che l’elenco dei servizi resi al cittadino e i relativi standard di qualità debbano confluire nella Carta dei servizi di ciascuna Amministrazione, che rappresenta lo strumento principale per la riforma in materia di qualità dei servizi pubblici.

La presente Carta dei Servizi si divide in cinque parti: la seconda è quella riguardante il supporto al Comune di Padova per i servizi oggetto dell’affidamento; la terza riguarda, invece, i servizi offerti direttamente al Cittadino/Utente.

La Carta dei Servizi si inserisce in un quadro più ampio ed articolato di attenzione al Cittadino/Utente, costituendo parte fondamentale di un approccio orientato alla qualità del servizio prestato.

Essa rappresenta, infatti, uno strumento di conoscenza e partecipazione, ovvero:

- fornisce informazioni sull'espletamento dei servizi, sulle modalità con cui è possibile relazionarsi con l'Amministrazione comunale e con APS;
- facilita l'acquisizione di ulteriori informazioni relative alle modalità di prestazione dei servizi.

### **Affidatario dei servizi**

APS Holding S.p.A. (APS) è una multiutility interamente pubblica che fornisce al Comune di Padova, tra gli altri, servizi di gestione dei parcheggi pubblici a raso e in struttura, servizio di car sharing, servizio di pubblicità e affissioni, servizio attinente all'impianto del forno crematorio con annessa Sala del commiato, nonché ulteriori servizi per il Comune di Padova (guardiania a musei, biblioteche, asili; logistica; supporto informatico alle postazioni di lavoro degli uffici comunali).

Gestisce, inoltre, un impianto fotovoltaico da un megawatt (più tre impianti minori) e alcuni siti di antenne per la telefonia mobile.

Detiene, infine, il 21,10% di BusItalia Veneto, la società di trasporto pubblico integrato in cui è confluito il servizio di trasporto urbano precedentemente gestito dalla stessa APS.

Il Comune di Padova detiene il 100,00% del capitale sociale di APS, interamente versato e pari a 49,508 milioni di euro.

In data 26/09/2019, è stata accolta con esito positivo la domanda presentata dal Comune di Padova, n. protocollo 0019182, per l'iscrizione nell'Elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie "società" in house istituito presso l'ANAC. A seguito di tale domanda, APS è stata riconosciuta come organismo "in house" del Comune di Padova.

APS opera dal 2002 nella gestione di spazi pubblicitari sul territorio del Comune e della Provincia di Padova mediante diverse tipologie: poster e stendardi, totem e monitor, bacheche e paline alle fermate, tabelle a muro, vestizione dei tram e spazi su autobus urbani e suburbani.

L'offerta dei servizi di APS si rivolge al cittadino e al suo "environment". Nel progettare i servizi, APS non dimentica mai la dimensione ambientale, prestando attenzione a come questi servizi si integrano nel contesto urbano.

### **Obiettivi e mission aziendale**

I valori cui APS ispira la propria attività sono:

- impegno nell'assistenza ed informazione agli utenti;
- comunicazione chiara ed esaustiva;
- utilizzo ed integrazioni delle più moderne tecnologie;
- affidabilità e professionalità, intese a conquistare la fiducia degli utenti;
- tempestività nel dare risposte alle esigenze degli utenti;
- facilità di accesso ai servizi.

La soddisfazione delle richieste dei clienti e l'instaurazione di rapporti costruttivi rappresentano obiettivi fondamentali per APS.

APS vuole essere un partner affidabile e sicuro per i propri clienti/utenti e intende sviluppare i propri mercati attenendosi a questo principio e fornendo prodotti e servizi di ottimo livello e qualità. APS si impegna a soddisfare i propri clienti/utenti con imparzialità, nel rispetto dei contratti e degli standard qualitativi prefissati, con elevata professionalità, disponibilità, cortesia e collaborazione, allo scopo di fornire ai medesimi il massimo livello di servizio.

Nell'ambito delle relazioni con i clienti/utenti, gli amministratori, i dipendenti, gli agenti, i procacciatori ed i collaboratori sono tenuti a:

- sviluppare e mantenere con essi favorevoli e durature relazioni, improntate alla massima efficienza, collaborazione e cortesia;
- rispettare impegni ed obblighi assunti nei loro confronti;
- fornire informazioni accurate, complete, veritiere e tempestive in modo da consentire al cliente una decisione consapevole;
- richiedere ai clienti/utenti di attenersi ai principi del Codice Etico e di Comportamento di APS;
- operare nell'ambito della normativa vigente e richiederne il puntuale rispetto.

APS si impegna a favorire e garantire adeguata conoscenza del Codice Etico divulgandolo nei confronti dei destinatari mediante apposite efficaci ed adeguate attività di informazione e comunicazione. Il Codice Etico è portato a conoscenza di tutti coloro con i quali APS intrattiene relazioni ed è consultabile da chiunque ne abbia interesse grazie alla pubblicazione sul sito internet della Società all'indirizzo [www.apsholding.it](http://www.apsholding.it).

APS si impegna, inoltre, all'aggiornamento dei contenuti qualora esigenze dettate dal variare del contesto, della normativa di riferimento, dell'ambiente o dell'organizzazione aziendale lo rendessero opportuno e necessario.

Tutto il processo punta al raggiungimento della "qualità globale" e della gestione in "tempo reale" di tutte le operazioni connesse all'espletamento dei servizi oggetto dell'affidamento. Ciò significa che ogni operazione è costantemente supervisionata e realizzata con le migliori tecnologie che il mercato possa offrire, al fine di ottenere e rendere un servizio ottimale sia all'Amministrazione comunale che a tutta la cittadinanza.

**PARTE II**  
**SERVIZI A FAVORE DEL COMUNE DI PADOVA**

Nella gestione dei servizi, APS opera in modo coordinato con gli Uffici comunali, fornendo agli stessi la collaborazione richiesta, in ottemperanza al contratto di affidamento stipulato, sulla base delle proprie competenze.

I Dirigenti competenti, nonché i responsabili dei servizi che gestiscono materie in qualunque modo attinenti ai presenti servizi, ognuno per la rispettiva competenza, curano i rapporti con APS, svolgono una funzione di indirizzo e ne sovrintendono la gestione, vigilando, in collaborazione con gli altri servizi comunali, sulla corretta gestione dei servizi, in applicazione delle norme vigenti e del contratto di affidamento.

APS si impegna a rispettare tutte le leggi e le norme emanate ed emanande, che disciplinano i servizi ricompresi nel contratto di affidamento.

APS, infine, si impegna a far osservare ai propri dipendenti il *Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Padova* che prevede il rispetto, per quanto compatibili, degli obblighi di condotta previsti dal medesimo anche da parte dei collaboratori, a qualsiasi titolo, di imprese che realizzano opere a favore dell'appaltatore.

**Fattori di qualità e relativi indicatori**

Per garantire un'alta qualità dei servizi erogati, il Comune di Padova ed APS hanno individuato e condiviso gli aspetti più importanti delle attività svolte, misurandole attraverso determinati "fattori di qualità" (standard).

<b>Fattori di qualità</b>	<b>Descrizione dell'indicatore</b>	<b>Formula</b>	<b>Standard atteso</b>
Tempestività	Elaborazione di un report mensile dei versamenti effettuati sul c/c postale a titolo di imposta di pubblicità e CUP e presso il Tesoriere tramite mezzi diversi dal c/c postale da trasmettere entro 15 giorni dalla fine del mese	Sì/no	Sì
	Liquidazione del CUP dovuto ed elaborazione dell'avviso di scadenza per l'esposizione di forme pubblicitarie soggette a dichiarazione	Giorni lavorativi dal ricevimento della dichiarazione	≤ 3 giorni lavorativi
	Copertura dei manifesti negli spazi assegnati per le pubbliche affissioni scaduti e rimasti invenduti	Intervallo tra data copertura e data termine commissione	≤ 30 giorni
	Rimozione e copertura dei manifesti abusivi (più segnalazione Polizia Locale)	Intervallo tra data intervento e data riscontro abuso	≤ 15 giorni
	Manutenzione e ripristino impianti ammalorati/danneggiati	N. giorni dalla segnalazione	≤ 10 giorni
	Intervento tempestivo su impianto divenuto pericolante	N. giorni dalla segnalazione	≤ 1 giorno

	Timing digitalizzazione impianti	Intervallo tra data affidamento e data di conseguimento della digitalizzazione programmata	≤ 18 mesi
	Per gli impianti digitali con dimensioni superiori a 18 mq. rispetto dell'impegno di diffondere messaggi istituzionali della durata di 10 secondi per ogni minuto, ai sensi dell'art. 15, co. 2, lett. c) del Regolamento per la disciplina degli impianti di pubblicità o propaganda e degli altri mezzi pubblicitari del Comune di Padova	Sì/no	Sì
Efficacia	Miglioramento della strategia commerciale ai fini del maggior utilizzo degli impianti pubblicitari	occupazione dell'impianto con pubblicità / % anno	≥ 60%
	Frequenza delle verifiche periodiche sugli impianti pubblicitari, comprese le pubbliche affissioni, finalizzate alla valutazione dello stato manutentivo	N. verifiche / anno	≥ 4
	Manutenzione ordinaria degli impianti pubblicitari, comprese le pubbliche affissioni, a seguito delle verifiche effettuate	N. manutenzioni per impianto / anno	≥ 1
	Manutenzione degli impianti pubblicitari, comprese le pubbliche affissioni, danneggiati o ammalorati	N. impianti manutentati / N. impianti danneggiati o ammalorati	100%
	Verifiche e interventi periodici sulle fioriere comunali per irrigazione piante, sostituzione di quelle stagionali, manutenzione di quelle sempreverdi e pulizia dei vasi dalla sporcizia	N. interventi / anno	≥ 30
	Localizzazione GPS di tutti gli impianti pubblicitari	N. impianti localizzati e relative variazioni	100%
	Costante e tempestivo aggiornamento dell'inventario di tutti gli impianti pubblicitari	N. aggiornamenti inventario e relative variazioni	100%
	Vigilanza e controllo sul territorio in coordinamento con il Settore Polizia Locale del Comune di Padova per attività di contrasto all'abusivismo	Produzione elenco dell'attività svolta e copia del relativo verbale di sopralluogo entro la prima decade del mese successivo a quello in cui sono stati effettuati i sopralluoghi	100%
	Sostituzione delle fioriere in cemento, con modello approvato dal Settore Verde, Parchi e Agricoltura Urbana del Comune di Padova	Periodo sostituzione parziale delle fioriere in cemento/conglomerato nei limiti del budget fissato nell'offerta dalla data affidamento	≤ 5 anni
	Digitalizzazione degli impianti pubblicitari (poster)	Impianti pubblicitari digitali /n. totale impianti pubblicitari	≥ 20%
Digitalizzazione degli impianti pubblicitari (fioriere)	Impianti pubblicitari digitali /n. totale impianti pubblicitari	≥ 15%	

Miglioramento del decoro urbano con diminuzione degli impianti pubblicitari (poster)	Impianti pubblicitari eliminati /n. totale impianti pubblicitari	$\geq 17\%$	
Miglioramento del decoro urbano con diminuzione degli impianti pubblicitari (stendardi)	Impianti pubblicitari eliminati /n. totale impianti pubblicitari	$\geq 27\%$	
Miglioramento del decoro urbano con diminuzione degli impianti pubblicitari (pubbliche affissioni)	Impianti pubblicitari eliminati /n. totale impianti pubblicitari	$\geq 50\%$	
Miglioramento del decoro urbano con diminuzione degli impianti pubblicitari (fioriere)	Impianti pubblicitari eliminati /n. totale impianti pubblicitari	$\geq 23\%$	
Miglioramento del decoro urbano con fioriere con piante fiorite tutto l'anno	N. Fioriere con piante fiorite tutto l'anno	$\geq 30$	
Miglioramento del decoro urbano con razionalizzazione della distribuzione nel territorio degli impianti destinati alle pubbliche affissioni	N. analisi per ricollocazione/anno	$\geq 1$	

### **PARTE III**

#### **SERVIZI OFFERTI AGLI UTENTI**

L'ascolto dei cittadini/utenti è un impegno prioritario sia dell'Amministrazione Comunale che della società affidataria APS. Per migliorare la qualità dei servizi e per incentivare il dialogo e il reciproco scambio con i cittadini/utenti, APS ha istituito, per conto del Comune di Padova, diverse forme di ascolto del cittadino/utente:

- sistemi di rilevazione del grado soddisfazione dell'utenza delle pubbliche affissioni;
- analisi dei suggerimenti e delle segnalazioni;
- verifica del rispetto degli standard contenuti nella Carta dei Servizi.

#### **La valutazione dei servizi da parte dei cittadini attraverso questionario**

Per garantire un monitoraggio costante del servizio svolto dagli operatori, sono predisposti dei questionari a risposta multipla, con livelli di soddisfazione – da insufficiente a ottimo – su n. 5 aspetti di qualità.

Il questionario è a disposizione dell'utenza su supporto cartaceo o digitale nella sezione contatti del sito web [www.apsholding.it](http://www.apsholding.it); la compilazione avviene in forma del tutto anonima.

Nel caso di compilazione su supporto cartaceo la presentazione dovrà avvenire attraverso l'inserimento del detto modulo in apposita cassetta collocata presso la sede di APS.

I risultati delle indagini rappresentano utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento dei servizi e dovranno essere comunicati al Comune di Padova semestralmente.

#### **Suggerimenti, proposte e reclami**

Ogni utente può presentare segnalazioni e reclami o inoltrare suggerimenti, relativamente all'erogazione dei servizi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Al fine di agevolare l'utente, il modulo di presentazione dei reclami/suggerimenti, allegato alla presente Carta, è reso disponibile presso tutti gli sportelli di APS e dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta presso i medesimi sportelli; lo stesso è disponibile anche in formato elettronico nella sezione contatti del sito web [www.apsholding.it](http://www.apsholding.it). Per ottenere una risposta, il modulo dovrà contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo di posta elettronica, eventuale recapito telefonico e sottoscrizione.

APS, in qualità di affidatario dei servizi, presenta al Comune di Padova:

- la segnalazione tempestiva di eventuali difformità gravi alla "Carta dei Servizi" che possano avere riflessi sulla pubblica opinione o arrecare un significativo danno d'immagine;
- una relazione contenente le proposte di miglioramento del servizio per l'anno successivo.

Agli eventuali reclami verrà data risposta con la massima celerità e, comunque, entro 30 giorni dalla presentazione; tale comunicazione viene inviata anche al Comune per conoscenza.

Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro tale termine sarà comunque inviata all'utente una comunicazione nella quale si spiegano le ragioni della necessità di un termine ulteriore per il completamento dell'istruttoria.

Se il reclamo è riconosciuto fondato, saranno adottati i provvedimenti più opportuni per eliminare il disservizio segnalato. I reclami ed i suggerimenti ricevuti vengono raccolti in un report annuale e di essi si tiene conto al fine della redazione del piano di miglioramento della qualità.



In ogni caso, gli utenti possono presentare, con le modalità sopra indicate, proposte di miglioramento e suggerimento sui servizi erogati.

### Fattori di qualità e relativi indicatori

Per garantire un'alta qualità dei servizi erogati, il Comune di Padova ed APS hanno individuato e condiviso gli aspetti più importanti delle attività svolte, misurandole attraverso determinati "fattori di qualità" (standard).

<b>Fattori di qualità</b>	<b>Descrizione dell'indicatore</b>	<b>Formula</b>	<b>Standard atteso</b>
Accessibilità per l'utenza	Mantenimento, per tutta la durata del contratto, di una sede operativa per il ricevimento degli utenti situata nel Comune di Padova e raggiungibile con i mezzi di trasporto pubblico e accessibile ai disabili	Sì/no	Sì
	Previsione di un orario di apertura al pubblico, per il servizio di pubbliche affissioni e supporto ai servizi del CUP, corrispondente a quello garantito dal Settore Tributi e Riscossione del Comune di Padova (alla data di approvazione della presente Carta: Lun. - Giov. - Ven. dalle 10,00 alle 13,00; Mart. dalle 14,30 alle 16,30)	Sì/no	Sì
	Previsione di una fascia oraria di risposta telefonica agli utenti di durata almeno pari a quella garantita dall'Ufficio CUP del Settore Tributi e Riscossione del Comune di Padova (alla data di approvazione della presente Carta: Lun. - Merc. - Ven. dalle 10,00 alle 12,00; Mart. e Giov. dalle 15,00 alle 17,00)	Sì/no	Sì
	Accesso agli uffici mediante prenotazione telematica e/o telefonica	Sì/no	Sì
	Ricevimento ed esame delle pre-richieste di affissione inoltrate dagli interessati, anche tramite form-web	Sì/no	Sì
	Informazioni pubblicate sul sito internet accessibili anche da parte di persone con disabilità	Sì/no	Sì
	Trasparenza	Pubblicazione sul sito internet della disponibilità degli impianti dedicati alle pubbliche affissioni corredati dalle relative immagini, e localizzazione sul territorio	Sì/no
Garantire la possibilità di accesso via web alle principali informazioni, anche procedurali, sui servizi svolti senza necessità di recarsi		Sì/no	Sì

	fisicamente presso l'Ufficio		
Tempestività	Aggiornamento tramite riunioni e vademecum al personale di APS relativamente ai servizi offerti con corsi di formazione specifici nei casi di modifiche articolate	Intervallo tra novella-modifica legislativa e corso di formazione/aggiornamento	≤ 30 giorni
Efficacia	Localizzazione GPS di tutti gli impianti pubblicitari	N. impianti localizzati e relative variazioni	100%
	Localizzazione GPS di tutte le fioriere comunali comprese quelle pubblicitarie	N. fioriere localizzate e relative variazioni	100%
	Costante e tempestivo aggiornamento di un registro, condiviso con il Comune di Padova, di tutti gli impianti pubblicitari	N. aggiornamenti registro e relative variazioni	100%
	Timbratura delle locandine da esporre all'interno delle vetrine dei negozi previa verifica dell'avvenuto pagamento del CUP	Intervallo tra presentazione e timbratura	≤ 24 ore
	Assegnazione provvisoria degli spazi di affissione secondo l'ordine di precedenza risultante dal ricevimento della commissione e sulla base del Regolamento per l'applicazione del canone unico patrimoniale	Sì/no	Sì
	Assegnazione definitiva degli spazi di affissione, previa verifica dell'avvenuto pagamento del canone unico patrimoniale	Sì/no	Sì
	Ricevimento delle dichiarazioni esposizioni pubblicitarie di cui all'art. 9 Regolamento CUP, liquidazione del canone ed elaborazione dell'avviso di scadenza	Intervallo tra ricevimento della dichiarazione ed elaborazione dell'avviso di scadenza	≤ 3 giorni lavorativi
Soddisfazione dell'utenza	Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza	Somministrazione questionario	Sì
	Monitoraggio periodico del grado di soddisfazione dell'utenza e successiva trasmissione della relazione sui risultati a tutti i Settori firmatari del contratto di affidamento	Analisi dei questionari / anno	2
	Miglioramento della percezione da parte dei cittadini del decoro urbano (ad esempio tramite le Consulte di quartiere o sondaggi inseriti all'interno di altre indagini sui servizi pubblici)	Somministrazione questionario	Sì
	Analisi periodica dei questionari sulla percezione del decoro urbano e successiva trasmissione della relazione sui risultati a tutti i Settori firmatari del contratto di affidamento	Analisi dei questionari / anno	2
	Elaborazione di proposte dirette alla revisione	Elaborazione di proposte/anno	1

	del Piano generale degli impianti per la pubblicità e le affissioni		
	Tempestività di riscontro ai reclami	Data riscontro – data reclamo	≤ 30 giorni
	Numero reclami fondati, basati su dati oggettivi e verificabili	N. reclami fondati / anno	≤ 5
Disponibilità degli operatori delle pubbliche affissioni	Disponibilità all'ascolto delle richieste dell'utenza	Sì/no	Sì
	Comportamento rispettoso e garbato	Sì/no	Sì
	Fornitura di risposte esaurienti	Sì/no	Sì

**PARTE IV**  
**INFORMAZIONI UTILI**

APS HOLDING S.P.A.

Uffici siti in Via Salboro n. 22/b – 35124 Padova (PD)

Tel.: 049 5660111

Fax: 049 5660112

E-mail: [info@apsholding.it](mailto:info@apsholding.it)

PEC: [apsholding@legalmail.it](mailto:apsholding@legalmail.it)

sito internet: [www.apsholding.it](http://www.apsholding.it)

**PARTE V**  
**ALLEGATI**

- Scheda Soddisfazione Utenti (Questionario)
- Modulo di presentazione reclami/suggerimenti

## Carta dei Servizi

### SCHEMA SODDISFAZIONE UTENTI (QUESTIONARIO)

Numero scheda (\*)

#### COMPILAZIONE A CURA DELL' UTENTE:

Ente per cui APS Holding opera: Comune di Padova

Servizio: pubbliche affissioni

Nome e Cognome/Ragione sociale (Facoltativo) .....

#### Grado di soddisfazione delle prestazioni

	OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
Professionalità e preparazione del personale della ditta				
Disponibilità e cortesia del personale della ditta				
Tempestività negli interventi				
Livello di assistenza/supporto				
Qualità complessiva del servizio svolto				

#### NOTE

##### Descrizione delle principali problematiche riscontrate:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

##### Suggerimenti/accorgimenti utili per il miglioramento delle prestazioni:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Data .....

Informativa sulla "privacy" ex art. 13 Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR")

I dati personali da Lei forniti saranno trattati da personale autorizzato di APS Holding S.p.A., altro responsabile del trattamento, esclusivamente al fine di dare seguito e riscontro alla sua segnalazione e permetterci di elaborare soluzioni per il miglioramento dei servizi forniti. La comunicazione dei Suoi dati è necessaria solo nel caso desideri ricevere una risposta al suo reclamo. I Suoi dati personali non saranno oggetto di trasferimento presso Paesi Terzi non europei e saranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati; al termine della conservazione saranno distrutti o resi anonimi. Lei ha il diritto (artt. 15 -22 del GDPR) di chiedere ad APS Holding S.p.A. di accedere ai Suoi dati personali e di rettificarli se inesatti, di cancellarli o di limitarne il trattamento se ne ricorrono i presupposti, oppure di opporsi al loro trattamento. Qualora ritenga che vi siano state delle violazioni nel trattamento dei Suoi dati, ha facoltà di proporre reclamo all'autorità di controllo competente in materia, ossia al Garante per la protezione dei dati personali.

## Carta dei Servizi RECLAMI E SUGGERIMENTI

### Natura del problema:

<input type="checkbox"/> Interruzione del servizio
<input type="checkbox"/> Personale poco cortese
<input type="checkbox"/> Mancato rispetto dei tempi di risposta/verifica/attesa
<input type="checkbox"/> Mancato rispetto degli standard della Carta dei servizi
<input type="checkbox"/> Modulistica poco chiara
<input type="checkbox"/> Informazioni insufficienti/errate
<input type="checkbox"/> Altro (specificare)

### Breve descrizione del problema

---

---

---

---

Data evento \_\_\_\_\_

### Eventuali suggerimenti per la risoluzione del problema o il miglioramento del servizio

---

---

---

---

### Apprezzamento del servizio

---

---

---

Dati personali per avere una risposta:

Nome e Cognome \_\_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_

Indirizzo (via, numero civico, CAP, città, provincia) \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_ Telefono: \_\_\_\_\_

Reclamo o suggerimento presentato presso l'ufficio di \_\_\_\_\_

In data \_\_\_\_\_

Firma dell'addetto \_\_\_\_\_

Informativa sulla "privacy" ex art. 13 Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR")

I dati personali da Lei forniti saranno trattati da personale autorizzato di APS Holding S.p.A., altro responsabile del trattamento, esclusivamente al fine di dare seguito e riscontro alla sua segnalazione e permetterci di elaborare soluzioni per il miglioramento dei servizi forniti. La comunicazione dei Suoi dati è necessaria solo nel caso desideri ricevere una risposta al suo reclamo. I Suoi dati personali non saranno oggetto di trasferimento presso Paesi Terzi non europei e saranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati; al termine della conservazione saranno distrutti o resi anonimi. Lei ha il diritto (artt. 15 -22 del GDPR) di chiedere ad APS Holding S.p.A. di accedere ai Suoi dati personali e di rettificarli se inesatti, di cancellarli o di limitarne il trattamento se ne ricorrono i presupposti, oppure di opporsi al loro trattamento. Qualora ritenga che vi siano state delle violazioni nel trattamento dei Suoi dati, ha facoltà di proporre reclamo all'autorità di controllo competente in materia, ossia al Garante per la protezione dei dati personali.