



Termini e condizioni 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
- **cortesia e disponibilità:** l'erogazione del servizio avviene con un approccio basato su gentilezza, cortesia e disponibilità
- **efficienza ed efficacia:** l'erogazione del servizio avviene nel rispetto dei principi di efficienza ed efficacia;
- **legalità:** l'erogazione del servizio avviene nel rispetto delle indicazioni e degli obblighi previsti dalla normativa vigente.
- **inclusione sociale:** l'erogazione del servizio è improntata all'inclusione sociale di tutti gli utenti;
- **protezione dei dati personali:** l'erogazione del servizio avviene nel rispetto della privacy e dei dati personali.

Destinatari del servizio

Al servizio sono ammessi **tutti gli utenti** in possesso dei **requisiti** previsti, come indicato nella singola scheda servizio al paragrafo "A chi è rivolto". L'Amministrazione si riserva la facoltà di svolgere attività di controllo per verificare che il servizio sia erogato a soggetti non in possesso di detti requisiti.

Accesso al servizio

Gli utenti che intendono accedere al servizio devono presentare la **documentazione** prevista e indicata nel paragrafo "Cosa serve" nel termine temporale per l'accesso, se present. L'iter per l'erogazione del servizio, con particolare riferimento alle modalità e alle tempistiche di gestione del procedimento amministrativo, si svolge nel rispetto delle indicazioni e degli obblighi previsti dalla normativa.

Costi del servizio

Gli eventuali costi del servizio sono indicati nella scheda servizio in corrispondenza del paragrafo "Costi".

Pagamenti

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.

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 rilasciate. 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. L'amministrazione si riserva la possibilità dell'ente di effettuare **controlli a campione** ove la richiesta di accesso al servizio contenga autodichiarazioni sostitutive di certificazioni e/o atto notorio ex DPR 445/2000 art. 71.

Riferimenti dell'Amministrazione e dell'unità organizzativa competente

In qualunque momento gli utenti possono inviare **richieste di chiarimenti, reclami e suggerimenti** all'Amministrazione comunale. 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.

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.