



CARTA dei SERVIZI

adottata con determinazione del Segretario generale n. 855 del 28 dicembre 2023

Indice

Introduzione	1
Informazioni generali	2
a) <i>L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Consiglio regionale della Calabria</i>	<i>2</i>
b) <i>Sede</i>	<i>2</i>
c) <i>Orari e contatti</i>	<i>2</i>
Principi generali di erogazione del servizio	3
a) <i>Eguaglianza</i>	<i>3</i>
b) <i>Imparzialità.....</i>	<i>3</i>
c) <i>Continuità</i>	<i>3</i>
d) <i>Partecipazione.....</i>	<i>3</i>
e) <i>Efficienza ed efficacia.....</i>	<i>3</i>
Servizi offerti.....	4
a) <i>Ascolto ed orientamento.....</i>	<i>4</i>
b) <i>Raccolta di pubblicazioni e di materiale informativo.....</i>	<i>4</i>
c) <i>Visite guidate presso Palazzo "T. Campanella".....</i>	<i>4</i>
d) <i>Promozione e divulgazione Social.....</i>	<i>5</i>
Rapporti con il cittadino.....	5
a) <i>Diritti e doveri delle parti</i>	<i>5</i>
b) <i>Suggerimenti e reclami/ segnalazioni.....</i>	<i>6</i>
c) <i>Qualità – Indicatori.....</i>	<i>6</i>
d) <i>Tabella Indicatori</i>	<i>6</i>
Strumenti per l'attuazione dei principi generali	8
a) <i>Indagini sulla soddisfazione dei destinatari.....</i>	<i>8</i>
b) <i>Procedure di reclamo o segnalazione.....</i>	<i>8</i>
c) <i>Procedure di registrazione delle anomalie.....</i>	<i>9</i>
Valutazione e aggiornamento della Carta	9
Modulistica	10
Questionario Utente URP.....	10
Questionario Docente Scuola	12
Questionario Alunno Scuola	14

Introduzione

La Carta dei Servizi (di seguito denominata anche Carta) è un documento redatto dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Consiglio regionale della Calabria volto ad informare e guidare il cittadino.

Con la Carta dei Servizi, l'URP, si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, per essere sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione.

La Carta è un "*patto*" concreto che pone le basi e le regole per un nuovo rapporto tra l'Ente e gli Utenti.

Con essa si introduce il concetto di "*livello minimo di qualità del servizio*" cui il cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione degli Utenti.

La Carta dei Servizi diventa lo strumento principale attraverso cui si attua la "trasparenza" verso gli Utenti e la pubblicazione della stessa sottolinea l'impegno dell'Amministrazione consiliare a promuovere relazioni con il cittadino e la collettività, ispirate ai principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, oltre che fiducia, collaborazione e chiarezza. Si tratta di un patto di qualità che consente all'Utente di conoscere i servizi offerti e le modalità di erogazione, ed al contempo è uno strumento per valutare il proprio operato e promuovere di conseguenza le iniziative necessarie al miglioramento continuo.

Il presente documento illustra le attività, i fattori di qualità, gli standard di erogazione dei servizi e comunica all'Utente le modalità di tutela dei propri diritti.

Informazioni generali

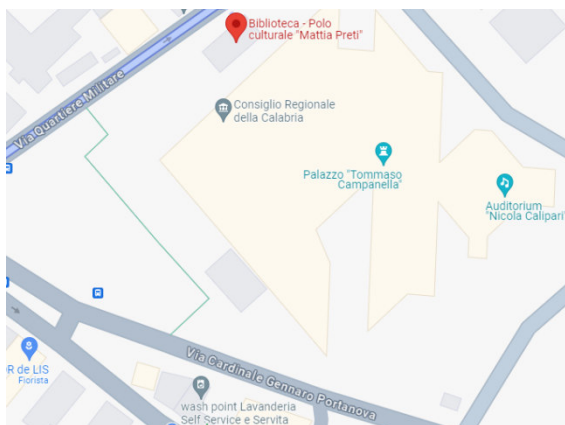
a) L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Consiglio regionale della Calabria

Con la Legge n. 150 (<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2000/06/13/000G0183/sg>), approvata il 7 giugno 2000, il nuovo Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) si è gradualmente trasformato in un sistema di comunicazione rivolto ai cittadini.

L'obiettivo primario dell'URP è di garantire al cittadino l'esercizio dei diritti di informazione e di partecipazione attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative, la conoscenza delle strutture e dei compiti dell'Amministrazione, fornendo risposte sulle modalità di fruizione dei servizi, al fine di assicurare la piena utilizzazione degli stessi.

Il servizio si rivolge a:

- *cittadini (come entità singole o associate) o imprese* che richiedano informazioni sulle attività o intendano effettuare reclami e/o segnalazioni;
- *chiunque* desideri ottenere informazioni o rilasciare proposte e suggerimenti sulle attività degli uffici consiliari.



b) Sede

Il Front Office dell'URP del Consiglio regionale della Calabria è ubicato al piano terra di Palazzo "T. Campanella" (all'interno del Polo Culturale "Mattia Preti"), in Via Cardinale Portanova, 89123 Reggio Calabria.

La sede è spaziosa e con l'accesso diretto dall'esterno.

c) Orari e contatti

Dal lunedì al venerdì	09:30 – 12:30
Dal lunedì al giovedì	15:30 – 17:00
Numero Verde	800.695.905
E-mail	urp@consrsrc.it
PEC del Consiglio regionale	consiglioregionale@pec.consrc.it
Sito web	https://www.consiglioregionale.calabria.it
Facebook	https://www.facebook.com/urp.consiglioregionalecalabria/

Principi generali di erogazione del servizio

a) *Eguaglianza*

L'URP si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e eguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli Utenti e di non discriminazione degli stessi.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e le diverse categorie o fasce di Utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali dei sistemi infrastrutturali gestiti.

b) *Imparzialità*

Il personale dell'URP ispira i propri comportamenti nei confronti degli Utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

c) *Continuità*

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni, sulla base delle risorse disponibili, nei giorni e negli orari stabiliti al paragrafo "*Informazioni generali c) Orari e contatti*".

Eventuali interruzioni, nella normale erogazione dei servizi, saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore, e saranno comunicate tempestivamente all'utenza mediante pubblicazione sul Sito internet istituzionale, Pagina Facebook, apposita cartellonistica, o altri strumenti ritenuti idonei a favorire una corretta comunicazione.

d) *Partecipazione*

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio, confrontandosi con il personale dell'URP sui contenuti e sulle modalità attraverso cui il servizio stesso viene reso;
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia, presentando memorie o note scritte alle quali si darà riscontro e/o fornendo suggerimenti verbali al responsabile o agli incaricati.

e) *Efficienza ed efficacia*

L'URP impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per *efficienza* si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;
- per *efficacia* si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli Utenti, perseguendo la loro soddisfazione.

In questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:

- ✓ *corretto* ed in *conformità* alle regole;

- ✓ *favorevole* all'Utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- ✓ *tempestivo*, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
- ✓ *autoregolato*, con l'adozione degli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

Servizi offerti

a) Ascolto ed orientamento:

- rilascio di informazioni di carattere generale riguardanti il Consiglio, la sua organizzazione, la dislocazione degli uffici, gli orari di apertura, le relative competenze, l'accesso agli altri sportelli di informazione; Link: <https://www.consiglioregionale.calabria.it/portale/Cittadino/URP/RichiestaUrp>
- rilascio di informazioni di carattere generale circa gli altri Enti, in particolare pubblici, operanti nel territorio;
- indirizzamento verso le strutture competenti;
- informazioni di primo livello sui finanziamenti regionali ed europei;
- ricezione di reclami, segnalazioni e suggerimenti dei cittadini da trasmettere agli uffici competenti;
- supporto agli eventi di comunicazione dell'Ente.

b) Raccolta di pubblicazioni e di materiale informativo

Le raccolte di pubblicazioni e di materiale informativo possono essere richieste inviando una e-mail all'indirizzo urp@consrsrc.it e la richiesta verrà soddisfatta dopo avere verificato la disponibilità del materiale stesso.

c) Visite guidate presso Palazzo "T. Campanella"

Svolgimento di un percorso di *visite guidate* presso la sede dell'Assemblea legislativa, rivolto a Utenti singoli, Scuole, Università ed Associazioni, al fine di accrescere il livello di conoscenza dell'attività istituzionale ed avvicinare cittadini e studenti calabresi all'Istituzione.

Le visite guidate mirano inoltre a diffondere la conoscenza diretta del funzionamento delle istituzioni regionali e delle regole che ne governano l'attività, aiutando sempre più i calabresi ad essere soggetti attivi di cittadinanza e favorendo la percezione del ruolo e delle funzioni esercitate dal Consiglio regionale.

Di seguito, i link per le prenotazioni delle visite guidate:

<https://www.consiglioregionale.calabria.it/portale/Cittadino/VisiteGuidate/PrenotazioneScuola>

<https://www.consiglioregionale.calabria.it/portale/Cittadino/VisiteGuidate/PrenotazioneEnte>

<https://www.consiglioregionale.calabria.it/portale/Cittadino/VisiteGuidate/PrenotazioneVisitatore>

d) Promozione e divulgazione Social

L'URP utilizza i social media per diffondere informazioni sull'Ente, per promuovere eventi ed iniziative, per creare nuovi spazi di dialogo con i cittadini e nuovi canali atti a raccogliere le loro opinioni e valutare la soddisfazione degli Utenti su servizi ed attività istituzionali.

La gestione dei canali social media dell'URP è regolata dalla Social Media Policy, il codice di condotta che definisce le principali regole di gestione dei social media tra l'Ente e gli Utenti (Social Media Policy esterna) e tra l'Ente e i suoi dipendenti (Social Media Policy interna).

Di seguito, il link:

https://www.consiglioregionale.calabria.it/amministrazione_trasparente/documenti/2023-03-29_SocialMediaPolicy.pdf?fbclid=IwAR2SKuNPdGvOzDw_RaSREOKvldmF9bVPgUR3j49cx_yzW9qJGpHvvPQCpikY

Rapporti con il cittadino

a) Diritti e doveri delle parti

Tutte le parti coinvolte nell'organizzazione e nell'utilizzo dei servizi dell'URP del Consiglio regionale della Calabria hanno diritti e doveri e sono tenuti alla stretta osservanza dei principi e delle disposizioni contenute nella presente Carta.

Il personale dell'URP:

- svolge le proprie mansioni nei servizi erogati secondo principi di uguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo;
- garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili sia in loco che on-line;
- ha il dovere di dare informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e fornire la documentazione relativa alle prestazioni offerte;
- assiste l'Utente con cortesia, attenzione, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza, senza alcuna discriminazione e nel rispetto della dignità personale.

L'Utente è tenuto a:

- rispettare gli orari di accesso al Front Office e il Regolamento di Social Media Policy per l'interazione sulla Pagina Facebook;
- avere riguardo dei documenti, delle opere, dei locali e degli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- rispettare gli altri evitando comportamenti di disturbo, maleducazione o intolleranza per sesso, razza, età, disabilità e religione;
- assumere un comportamento corretto, collaborativo con il personale e rispettoso nei confronti del personale, tanto dal punto di vista umano che professionale.

L'Utente che si presenti in condizioni non compatibili con il pubblico decoro o che tenga nell'ambito dei locali dove è presente il Front Office dell'URP o delle relative pertinenze un

comportamento inopportuno dovrà essere, dapprima, richiamato dal personale in servizio, che, in caso di reiterata inosservanza, potrà allontanarlo dai locali.

La violazione dei divieti imposti dalla presente Carta, nonché l'inosservanza delle disposizioni in essa contenute implica l'allontanamento dell'Utente dai locali del Front Office e la sua preclusione all'accesso agli stessi.

b) Suggerimenti e reclami/segnalazioni

In un'ottica di miglioramento continuo della qualità, attraverso l'interazione tra cittadini ed Ente erogatore, l'URP si impegna a prendere in considerazione eventuali suggerimenti o reclami/segnalazioni volti a migliorare i servizi, secondo i principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (*Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici*), riguardante la Carta.

c) Qualità – Indicatori

In questa Carta sono riportati gli standard di qualità stabiliti e gli indicatori che ne permettono la misurazione e la verifica.

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche alle quali il cittadino attribuisce valore e si misura in funzione della capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative degli Utenti.

Per misurare la qualità, la Carta individua un sistema di indicatori e standard di riferimento.

L'indicatore è lo strumento che serve per rilevare un determinato fattore di qualità mentre lo standard di qualità è il valore atteso che l'URP si impegna a garantire per ciascun indicatore.

d) Tabella Indicatori

Servizio	Indicatore	Standard
Ascolto e orientamento	1. Facilità di accesso allo sportello fisico di accoglienza;	1. Accessibilità fisica al servizio;
	2. Disponibilità e ampiezza degli orari settimanali di ricevimento dello sportello;	2. Risposta di persona, telefonica, posta elettronica;
	3. Numero di ore di apertura settimanale dello sportello;	3. Orario di apertura/presidio settimanale minimo 21h;
	4. Assenza di barriere architettoniche.	4. Nessuna barriera per persone con ridotta mobilità e disabilità.
	5. Tempo di risposta alla posta elettronica pervenuta;	5. Tempestività e disponibilità dei servizi in funzione del canale utilizzato;

	6. Numero di ore di attività del numero verde.	6. Numero verde dedicato minimo 20h settimanali.
	7. Tempo di lavorazione per l'assegnazione di reclami e segnalazioni agli Uffici/Settori competenti.	7. Trasparenza, accessibilità e tempestività nell'erogazione dei servizi, efficacia.
	8. Livello di interazione dell'Utente nella comunicazione social e web.	8. Trasparenza, accessibilità multicanale.
Raccolta di pubblicazioni e materiale informativo	9. Disponibilità di pubblicazioni e materiali divulgativi;	9. Accessibilità, efficienza ed efficacia;
	10. Numero canali di accesso alle informazioni.	10. Accessibilità multicanale.
Visite guidate	11. Numero di visitatori annuali;	11. Fruibilità e accessibilità;
	12. Livelli di differenziazione del tipo di percorso e approccio in base all'utenza;	12. Conoscenza delle attività istituzionali, dell'iter legislativo delle leggi regionali e simulazione di progetti di legge;
	13. Grado di coinvolgimento e interazione con il pubblico;	13. Ascolto e orientamento;
	14. Livello di apprendimento delle nozioni spiegate.	14. Capacità di risposta del pubblico.
Promozione e divulgazione Social	15. Tempo e facilità di interazione dell'Utente nella comunicazione on-line e web con l'Ente come, ad esempio: accesso e utilizzo delle informazioni fornite nella piattaforma social, anche su dispositivo mobile, ed il livello di conoscenza delle attività istituzionali e culturali;	15. Trasparenza, correttezza, efficacia comunicativa, fruibilità e accessibilità multicanale del servizio pubblico;
	16. Livello di gestione del profilo social, nei limiti delle competenze dell'Ente e frequenza di aggiornamento della pagina Facebook;	16. Diffusione di informazioni di pubblica utilità sulla pagina social, come ad esempio: le attività istituzionali dell'Ente, la segnalazione di eventi culturali d'importanza locale e regionale, il rilancio di contenuti generati da terzi, la socializzazione di materiali multimediali, la raccolta di contenuti generati dai cittadini, foto e video sull'attività istituzionale, immagini e video di luoghi caratteristici calabresi.

	17. Numero di giorni/ore di attività del servizio/presidio; 18. Numero di “like” e numero di “follower” presente sulla pagina Facebook, tempi di risposta, anche in tempo reale, ai commenti; 19. Dotazione di un regolamento sull’uso dei canali social media denominato “Social Media Policy”.	17. Capacità di dialogo e partecipazione con i cittadini che possono interagire pubblicamente con l'Amministrazione secondo la logica del dialogo paritario ovvero, formulando richieste, esprimendo opinioni, proposte e, in alcuni casi, critiche: minimo 7h giornaliere distribuite su cinque giorni settimanali estensibili in caso di eventi particolari o eccezionali; 18. Capacità di divulgare le informazioni, di saper ascoltare l’utenza e di offrire risposte trasparenti con commenti pubblici nel minor tempo possibile e comunque non oltre le 48 ore; 19. Tutela della reputazione istituzionale, regolamentando le conversazioni ed i commenti sui canali social, definendo le modalità di interazione con la community che si crea intorno all'Ente.
--	---	---

Strumenti per l’attuazione dei principi generali

a) Indagini sulla soddisfazione dei destinatari

Vengono somministrati agli Utenti, immediatamente dopo l’erogazione del servizio e garantendone l’anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi Utenti sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari vengono esaminati al fine della redazione del Rapporto di valutazione sulla Carta.

b) Procedure di reclamo/segnalazione

Ogni Utente può presentare all’URP reclami/segnalazioni relativamente all’erogazione del servizio dallo stesso fornito, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Il reclamo presentato all’URP potrà anche riguardare presunti disservizi avvenuti presso altri Uffici: in tal caso compito dell’URP sarà quello di inoltrare il reclamo all’Ufficio competente, vigilando sui tempi dell’attività istruttoria e sul termine massimo della risposta da inviare al reclamante.

Il reclamo e la segnalazione dovranno essere presentati e sottoscritti (mediante consegna diretta, per posta, e-mail o apposita scheda presente al seguente link: <https://www.consiglioregionale.calabria.it/portale/Cittadino/URP/ReclamoSegnalazione>

In tal caso l'URP risponde all'Utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

I reclami anonimi e non circostanziati non potranno essere presi in considerazione.

L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla loro gestione verranno esaminati al fine della redazione del Rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi.

c) Procedure di registrazione delle anomalie

Il Responsabile dell'URP, sentito periodicamente il personale, registra le anomalie che presentano i procedimenti e formula le proposte di miglioramento della qualità.

Valutazione e aggiornamento della Carta

Annualmente l'URP si impegna a produrre un Rapporto di valutazione sulla Carta con indicazione:

- dei *risultati* dell'attività relativamente agli indicatori di qualità, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività;
- degli *esiti* delle indagini di soddisfazione effettuate sugli Utenti;
- dei *reclami e dei suggerimenti*, indirizzati al servizio erogato dall'URP, presentati direttamente o indirettamente, dagli Utenti;
- delle eventuali *anomalie* riscontrate.

A seguito degli esiti verranno *aggiornati o confermati* gli standard di qualità rinvenibili nella presente Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi è consultabile e scaricabile all'indirizzo web:
<https://www.consiglioregionale.calabria.it/portale/Cittadino/URP/Urp>

Approvata con Determinazione del Segretario Generale.

Modulistica

Questionario Utente URP

Gentile Utente, le chiediamo cortesemente di rispondere a questo breve questionario in forma anonima per una valutazione delle attività svolte.

Grazie per la collaborazione.

1) Per quale richiesta si è rivolto all'URP del Consiglio regionale?

Scegliere una o più delle seguenti opzioni

- ☐ Informazioni su leggi e atti
- ☐ Informazioni su iniziative culturali
- ☐ Informazioni su pubblicazioni
- ☐ Informazioni su attività e strutture del Consiglio regionale
- ☐ Segnalazioni o reclami
- ☐ Altro:

2) Come giudica la cortesia del personale?

Scegliere solo una delle seguenti voci

- ☐ Ottima
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Nessuna risposta

3) Come giudica la risposta ricevuta per adeguatezza e chiarezza?

Scegliere solo una delle seguenti voci

- ☐ Ottima
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Nessuna risposta

4) Come ha conosciuto l'URP?

Scegliere solo una delle seguenti voci

Se si sceglie 'Altro' compilare il campo testo di accompagnamento

- ☐ Web
- ☐ Social

- Passaparola
- Indicazioni di altri uffici
- Altro:
- Nessuna risposta

)

5) Si è rivolto all'URP in qualità di

Scegliere solo una delle seguenti voci

Se si sceglie 'Altro:', specificare la scelta fatta nel campo testo di accompagnamento.

- Cittadino
- Ente
- Impresa
- Professionista
- Associazione
- Altro:

6) Fascia di età

Scegliere solo una delle seguenti voci

- Minore di 18 anni
- 18-34 anni
- 35-60 anni
- 61 o più anni

7) Comune di residenza:

8) Ha osservazioni e suggerimenti da offrirci per migliorare il servizio?

.....

.....

Questionario Docente Scuola

La ringraziamo di aver visitato Palazzo Campanella e le chiediamo qualche minuto del suo tempo per compilare questo semplice questionario.

Il suo aiuto ci consentirà di migliorare il servizio offerto.

Grazie per la collaborazione.

VISITE GUIDATE – QUESTIONARIO SCUOLE – DOCENTE

Istituto Scolastico

1) È la prima volta che visita Palazzo Campanella?

Scegliere una delle seguenti opzioni

- ☐ Sì
- ☐ No

2) Come è venuto a conoscenza della possibilità di visitare Palazzo Campanella?

Scegliere una o più delle seguenti voci

- ☐ Sito istituzionale
- ☐ Invito
- ☐ Passaparola
- ☐ Pagina Facebook
- ☐ Altro:

3) Ritene che i tempi dedicati all'attività siano stati:

Scegliere solo una delle seguenti voci

- ☐ Troppo lunghi
- ☐ Troppo brevi
- ☐ Adeguati

4) Gli alunni hanno compreso il valore didattico dell'attività svolta?

Scegliere solo una delle seguenti voci

- ☐ Per niente
- ☐ Poco
- ☐ Abbastanza
- ☐ Molto

5) Come valuta la cortesia e la disponibilità del personale?

Scegliere solo una delle seguenti voci

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

6) Come valuta gli ambienti?

Scegliere solo una delle seguenti voci

- Per niente adeguati
- Poco adeguati
- Abbastanza adeguati
- Molto adeguati

7) Grado di soddisfazione dimostrato dagli alunni

Scegliere solo una delle seguenti voci

- Insufficiente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

8) In generale, quanto è soddisfatto della visita?

Scegliere solo una delle seguenti voci

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

9) Ha osservazioni e suggerimenti da offrirci per migliorare il servizio?

.....

.....

Questionario Alunno Scuola

Ti ringraziamo di aver visitato Palazzo Campanella e ti chiediamo qualche minuto del suo tempo per compilare questo semplice questionario.

Il tuo aiuto ci consentirà di migliorare il servizio offerto.

Grazie per la collaborazione.

VISITE GUIDATE – QUESTIONARIO SCUOLE – ALUNNO

Istituto Scolastico

1) È la prima volta che visiti Palazzo Campanella?

Scegliere una delle seguenti opzioni

- ☐ Sì
- ☐ No

2) Conoscevi gli argomenti trattati durante la visita?

Scegliere una delle seguenti voci

- ☐ Sì
- ☐ No

3) I contenuti di quale argomento trattato hai apprezzato particolarmente?

Scegliere una o più delle seguenti voci

- ☐ Il ruolo del Consiglio regionale
- ☐ L'iter legislativo
- ☐ Il ruolo dei consiglieri regionali
- ☐ Opere artistiche presenti a Palazzo Campanella
- ☐ Altro:

4) Come valuti la cortesia e la disponibilità del personale?

Scegliere solo una delle seguenti voci

- ☐ Per niente adeguata
- ☐ Poco adeguata
- ☐ Abbastanza adeguata
- ☐ Molto adeguata

5) Come valuti gli ambienti?

Scegliere solo una delle seguenti voci

- ☐ Per niente adeguati

- Poco adeguati
- Abbastanza adeguati
- Molto adeguati

6) In generale, quanto sei soddisfatto della visita?

Scegliere solo una delle seguenti voci

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

7) Hai osservazioni e suggerimenti da offrirci per migliorare il servizio?

.....

.....

**INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
AI SENSI DEGLI ARTT. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO EUROPEO (UE) N. 679/2016 (GDPR)
E DEL D.LGS. 30.06.2003, N. 196 E SS.MM.**

Il Consiglio regionale della Calabria (in seguito Consiglio regionale) provvede al trattamento dei dati personali in ossequio a quanto sancito dal Regolamento europeo (UE) n. 679/2016 (GDPR - General Data Protection Regulation) e dal D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e ss.mm., garantendo ad essi la protezione necessaria.

Pertanto, ai sensi dell'art. 13 del citato Regolamento, si forniscono, qui di seguito, all'interessato le informazioni richieste dalla normativa europea relativamente al trattamento dei propri dati personali da parte del Consiglio regionale.

1. DATI IDENTIFICATIVI DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO E DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI.

Il Titolare del trattamento dei dati è:

Consiglio regionale della Calabria

Via Cardinale Portanova snc, 89123 Reggio Calabria (RC)

e-mail: titolaretrattamentodati@consrsrc.it

PEC: consiglio.regionale@pec.consrc.it

Il Responsabile della protezione dei dati (RDP) o DPO (Data Protection Officer) è c/o il Consiglio regionale

e-mail: rdp@consrsrc.it

PEC: rdp@pec.consrc.it

2. BASE GIURIDICA, FINALITÀ DEL TRATTAMENTO E CATEGORIE DEI DATI TRATTATI.

La raccolta ed il trattamento dei dati personali (anagrafici e di contatto) risultano necessari per finalità strettamente connesse e strumentali al servizio richiesto.

3. MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI.

In relazione alle finalità descritte, il trattamento avviene mediante strumenti sia cartacei, che informatici e/o telematici con logiche strettamente correlate alle finalità sopra evidenziate in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

Il trattamento dei dati è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4, n. 2) del GDPR.

4. SOGGETTI A CUI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI IN QUALITÀ DI RESPONSABILI ESTERNI.

I dati personali forniti sono conosciuti e trattati dai dipendenti del Consiglio regionale, individuati quali persone autorizzate al trattamento in questione.

5. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI.

I dati personali forniti saranno conservati in archivi cartacei ed elettronici, protetti mediante misure di sicurezza efficaci e adeguate a contrastare i rischi di violazione, per il tempo strettamente indispensabile all'espletamento dei servizi richiesti e, comunque, nel rispetto dei termini previsti dalla vigente normativa nazionale e/o regolamentare interna in materia di conservazione documentale.

6. DIRITTI DELL'INTERESSATO.

Oltre ai casi già previsti dalla normativa vigente, in merito ai dati conferiti, l'interessato, può esercitare i propri diritti nei confronti del Titolare del trattamento, come sanciti dal GDPR, ossia:

- a) richiedere la conferma dell'esistenza che sia in corso, o meno, un trattamento dei dati personali che lo riguardano e ottenerne l'accesso;
- b) ottenere la rettifica dei dati stessi;
- c) ottenere la cancellazione dei propri dati personali;
- d) ottenere la limitazione del trattamento;

- e) ottenere comunicazione dal titolare, di chi sono i destinatari dei propri dati personali, cui sono state trasmesse le richieste di eventuali rettifiche o limitazioni del trattamento, salvo che ciò si riveli impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato;
- f) proporre reclamo all'Autorità di controllo nazionale ([Sito web Garante Privacy](#)).

Le richieste, per l'esercizio dei diritti di cui sopra, vanno rivolte al Titolare del trattamento. Si informa, altresì, che i dati personali:

- 1) non saranno trasferiti né in Stati membri dell'Unione europea, né in Paesi terzi non appartenenti all'Unione europea;
- 2) non saranno diffusi, né comunicati senza un esplicito consenso dell'interessato, salvo il caso delle comunicazioni necessarie per l'adempimento degli obblighi di legge;
- 3) non verranno trattati con sistema decisionale automatizzato.

L'interessato, prende atto della informativa sopra resa, e rilascia il suo consenso al trattamento dei dati.

Luogo e data _____ firma _____