



QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CITTADINO SUI SERVIZI EROGATI ALLO SPORTELLLO DALL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Gentile utente, il Comune di Arcore sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione in merito ai servizi erogati allo sportello da questo ufficio URP.

Saremmo lieti di poter avere le sue opinioni sincere ed oggettive sui rapporti con questa struttura e sui servizi erogati.

Il questionario è anonimo e le sue risposte saranno elaborate insieme a tutte quelle pervenute dagli altri utenti.

Grazie per la collaborazione.

INDICHI IL SERVIZIO PER IL QUALE SI E' RECATO ALL'UFFICIO

- ☐ PROTOCOLLO
- ☐ RICHIESTA APPUNTAMENTO PER RILASCIO CARTA D'IDENTITA' ELETTRONICA
- ☐ RILASCIO PIN CRS-CNS
- ☐ RILASCIO SPID
- ☐ AUTENTICA DI FIRMA
- ☐ AUTENTICA DI COPIA
- ☐ LEGALIZZAZIONE FOTOGRAFIE
- ☐ SERVIZIO PAGAMENTO IN CONTANTI O BANCOMAT DEI DIRITTI DI SEGRETERIA
- ☐ INFORMAZIONI E MODULISTICA PER PRATICA RILASCIO PASSAPORTO
- ☐ AUTENTICAZIONE DELLA FIRMA PER PASSAGGIO DI PROPRIETA' DI AUTO E MOTOVEICOLI
- ☐ SEGNALAZIONI – RECLAMI – PROPOSTE – SUGGERIMENTI
- ☐ RICHIESTA PER ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI
- ☐ RITIRO ATTI GIUDIZIARI / AGENZIA ENTRATE RISCOSSIONE
- ☐ RICHIESTA UTILIZZO DELLE SALE COMUNALI
- ☐ RICHIESTA ISCRIZIONE ALL'ALBO DELLE ASSOCIAZIONI
- ☐ RICHIESTA DI INFORMAZIONI

INDICHI QUANTO E' D'ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI DANDO UN VOTO DA 1 (PER NIENTE D'ACCORDO) A 6 (COMPLETAMENTE D'ACCORDO)

1. Le informazioni sono state fornite in modo chiaro ed esaustivo	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>						1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
2. Gli operatori sono cortesi e disponibili	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>						1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
3. I tempi di attesa per accedere all'ufficio e di risposta (anche per posta elettronica) sono adeguati	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>						1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
4. Ritengo che il servizio fornito sia complessivamente soddisfacente	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table>						1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							

COSA VORREBBE MIGLIORARE? HA DEI SUGGERIMENTI DA FORNIRCI?

PROFILO UTENTE			
SESSO	<table><tr><td>M</td><td>F</td></tr></table>	M	F
M	F		
FASCIA DI ETÀ'	<ul style="list-style-type: none">○ 18-35○ 36-50○ 51-65○ 66-80		
NAZIONALITÀ'			
TITOLO DI STUDIO	<ul style="list-style-type: none">○ scuola dell'obbligo○ diploma○ laurea		

INFORMATIVA RESA AI SENSI DEGLI ART. 13-14 DEL GDPR (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION) 2016/679

Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Ai sensi dell'articolo 13 del GDPR 2016/679, pertanto, Le forniamo le seguenti informazioni.

I dati personali richiesti nel modulo saranno trattati dal Comune di Arcore esclusivamente per lo svolgimento delle attività di cui in oggetto e per l'assolvimento degli obblighi previsti dalle leggi in materia;

- tenuto conto delle finalità del trattamento come sopra illustrate, il conferimento dei dati è obbligatorio ed il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrà avere, come conseguenza, l'impossibilità di svolgere il procedimento amministrativo di cui si tratta e/o di erogare il servizio relativo;
- ove il soggetto che conferisce i dati abbia un'età inferiore ai 16 anni, tale trattamento è lecito soltanto se e nella misura in cui, tale consenso è prestato o autorizzato dal titolare della responsabilità genitoriale per il quale sono acquisiti i dati identificativi e copia dei documenti di riconoscimento.
- il trattamento sarà effettuato sia con strumenti manuali e/o informatici e telematici con logiche di organizzazione ed elaborazione strettamente correlate alle finalità stesse e comunque in modo da garantire la sicurezza, l'integrità e la riservatezza dei dati stessi nel rispetto delle misure organizzative, fisiche e logiche previste dalle disposizioni vigenti;
- i dati e le informazioni non saranno comunicati a paesi terzi o ad organizzazioni internazionali, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione europea o nazionale per rilevanti motivi di interesse pubblico.

I dati personali vengono conservati per tutta la durata del procedimento cui si riferiscono e, in assenza di controversie giudiziarie, saranno oggetto di cancellazione trascorsi due anni dal termine dello stesso. Nel caso avessero ad instaurarsi controversie legali, i dati personali saranno trattati ai fini della difesa degli interessi del Comune di Arcore.

Lei potrà, in qualsiasi momento, esercitare i diritti:

- a. di accesso ai dati personali;
- b. di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano;
- c. di opporsi al trattamento;
- d. alla portabilità dei dati, se applicabile al presente trattamento;
- e. di revocare il consenso, ove previsto: la revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso conferito prima della revoca;
- f. di proporre reclamo all'autorità di controllo (Garante Privacy).

L'esercizio dei suoi diritti potrà avvenire attraverso l'invio di una richiesta mediante email all'indirizzo mail istituzionale urp@comune.arcore.mb.it o all'indirizzo PEC comune.arcore@pec.regione.lombardia.it

Il Titolare del trattamento dati è il Comune di Arcore con sede legale in Largo Vincenzo Vela n. 1, 20862 Arcore.

Il Responsabile del Trattamento, cui è possibile rivolgersi per esercitare i diritti di cui all'Art. 12 e/o per eventuali chiarimenti in materia di tutela dati personali, è raggiungibile all'indirizzo mail: urp@comune.arcore.mb.it.

Il Responsabile della Protezione dei Dati è BARISELLI DAVIDE MARIO.

IL TITOLARE
Il Sindaco del Comune di Arcore