Comune di Padova
Termini e Condizioni di Servizio

I servizi

I servizi messi a disposizione dall'Ente sono descritti attraverso pagine web dedicate ("schede servizio") disponibili nella sezione "Servizi" del sito istituzionale dell'Ente. Nei casi in cui il servizio sia fruibile in modalità digitale la scheda servizio mette a disposizione un link "Accedi alservizio"; nei casi in cui il servizio sia fruibile allo sportello comunale la scheda fornisce le informazioni sulla sede e, se disponibile, il link alla funzione di prenotazione appuntamento. In altri casi viene messo a disposizione il modulo da compilare per ottenere il servizio. Ciascunascheda riporta sempre i riferimenti dell'ufficio responsabile, con indicazione della sede, dei contatti e degli orari di apertura al pubblico.

Principi fondamentali

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

- Eguaglianza: l'accesso e la modalità di fruizione 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: il personale comunale si impegna ad erogare il servizio operando con correttezza, cortesia e disponibilità, come previsto dal codice di comportamento dei dipendenti delle P.A.;
- 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 efficacia ed efficienza;
- Protezione dei dati personali: l'erogazione del servizio avviene nel rispetto della privacy e dei dati personali;
- Legalità: l'erogazione del servizio avviene ne rispetto delle indicazioni e degli obblighi previsti dalla normativa vigente e indicata nella scheda servizio.

Costi del servizio

Alcuni servizi hanno carattere gratuito, altri prevedono costi o imposte associate al servizio come indicato nella scheda servizio ("Costi"). In questo caso possono prevedere forme di agevolazione o di esenzione, anch'esse riportate nella scheda del servizio. In altricasi un servizio può comportare l'accredito di importi secondo le procedure e le modalità definite.

Funzionamento del servizio

La richiesta dei servizi può essere presentata direttamente dalle persone beneficiarie 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 sono descritte nella scheda del servizio, che riporta indicazioni sugli utenti destinatari del servizio ("A chiè rivolto"), sulle modalità di fruizione ("Come fare"), sulle condizioni di accesso al servizio ("Cosa serve"), sui benefici (Cosa si ottiene), sui tempi di erogazione del servizio ("Tempi e scadenze").

Doveri

Le persone che utilizzano il servizio si assumono ogni responsabilità sulla veridicità dei dati e delle informazioni trasmesse. Inoltre, devono osservare quanto indicato nella scheda servizio e nella normativa di riferimento.

Richiesta di informazioni, reclami suggerimenti

Puoi inviare segnalazioni e reclami o inoltrare suggerimenti al Comune scrivendo una e-mail a urp@comune.padova.it . La segnalazione sarà inviata all'unità organizzativa interessata.

Per ottenere una risposta, dovrai indicare il tuo nome e cognome, l'indirizzo di posta elettronica ed eventuale recapito telefonico.

Segnalazione di problemi di accessibilità digitale

Come indicato nella Legge n. 4 del 9 gennaio 2004, per accessibilità si intende "la capacità dei sistemi informatici di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari".

In caso di problemi di accessibilità digitale del servizio puoi scrivere una email a accessibilita@comune.padova.it descrivendo il problema e indicando, con più precisione possibile, la parte del servizio online o dell'applicazione mobile che ritieni difettosi.

Il Comune di Padova ha 30 giorni di tempo per fornire una risposta soddisfacente, e solo in caso contrario puoi attuare una seconda istanza, al "Difensore civico per il digitale", tramite la procedura di attuazione gestita da AgID.