



TERMINI E CONDIZIONI PER L'ACCESSO E LA FRUIZIONE 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 generali

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

- legalità: l'erogazione del servizio avviene nel rispetto delle indicazioni e degli obblighi previsti dalla normativa vigente.
- 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;
- 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 efficienza ed efficacia;
- protezione dei dati personali: l'erogazione del servizio avviene nel rispetto della privacy e dei dati personali.

Destinatari del servizio

Al servizio sono ammessi esclusivamente 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 non sia erogato a soggetti non in possesso di detti requisiti.

Modalità di accesso al servizio

I servizi messi a disposizione dal Comune di Sesto Fiorentino sono descritti attraverso pagine dedicate, "Schede servizio", disponibili nella sezione "Servizi" del presente Sito Istituzionale.

Nei casi in cui il servizio sia fruibile in modalità digitale la scheda mette a disposizione un link al servizio online al paragrafo "Accedi al servizio"; nei casi in cui il servizio sia fruibile allo sportello comunale la scheda mette a disposizione il link "Prenota appuntamento" e/o l'indicazione per l'"Accesso diretto". Ciascuna scheda riporta sempre i riferimenti dell'ufficio responsabile del servizio, con indicazione della sede, dei contatti e degli orari di apertura al pubblico.

Qualora il servizio sia accessibile solo tramite email o pec verranno date tutte le informazioni all'utente nel "Come fare".

Gli utenti che intendono accedere al servizio devono presentare tutta la documentazione prevista e indicata nel paragrafo "Cosa serve" nel termine temporale per l'accesso, se presente.

Tempi di erogazione del servizio

Su ciascun servizio sono riportate le tempistiche di riscontro da parte dell'Ente (paragrafo "Tempi e scadenze") e le informazioni utili all'utente per rispettare le scadenze e comprendere i tempi dell'iter. Per ulteriori informazioni è possibile consultare anche la sezione [Procedimenti di Amministrazione Trasparente](#) e il sito dedicato alla qualità contenente le [carte dei servizi](#).

Costi del servizio

Alcuni servizi hanno carattere gratuito, altri prevedono costi o imposte associate al servizio come indicato nella scheda servizio in corrispondenza del paragrafo "Costi". In questo caso possono prevedere forme di agevolazione o di esenzione, anch'esse riportate nella scheda del servizio. In altri casi un servizio può comportare l'accredito di importi secondo le procedure e le modalità definite. Per informazioni su pagoPA e sui servizi online di pagamento messi a disposizione dal Comune di Sesto Fiorentino consulta la sezione "[Sistema dei pagamenti](#)".

Funzionamento del servizio

La richiesta dei servizi può essere fatta direttamente dal beneficiario 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 dei Regolamenti dell'Ente e sono descritte nella scheda del servizio, che riporta indicazioni sugli utenti destinatari del servizio ("A chi è rivolto"), sulle modalità di fruizione ("Come fare"), sulle condizioni di accesso al servizio ("Cosa serve"), sui benefici ("Cosa si ottiene"). Laddove necessario vengono forniti anche documenti a supporto, tutorial e faq.

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 trasmesse. Gli utenti devono osservare integralmente i termini e le condizioni previste dall'Amministrazione e dalla normativa per l'erogazione del servizio, nel rispetto dei diritti dei terzi.

I titolari della responsabilità genitoriale e i tutori di utenti minori sono responsabili delle azioni degli stessi, incluso l'uso improprio del servizio.

Riferimenti dell'Amministrazione e dell'unità organizzativa competente

I riferimenti e i recapiti dell'Amministrazione e dell'Unità organizzativa competente all'erogazione del servizio sono indicati nella scheda del servizio al paragrafo "Unità Organizzativa Responsabile", nel rispetto delle indicazioni e degli obblighi previsti dal Decreto legislativo 14/03/2013, n. 33, art. 35.

Richiesta d'informazioni

In qualunque momento gli utenti possono inviare richieste di informazioni o di chiarimento all'Amministrazione, ai recapiti indicati nei paragrafi "Unità Organizzativa Responsabile" e/o "Contatti" della scheda del servizio. La richiesta verrà evasa nei tempi previsti dalla normativa.

Reclami e suggerimenti

In qualunque momento gli utenti possono inviare reclami o suggerimenti relativi al servizio all'Amministrazione. La richiesta verrà evasa nei tempi previsti dalla normativa. I reclami e i suggerimenti potranno essere inviati ai recapiti indicati nei paragrafi "Unità Organizzativa Responsabile" e/o "Contatti" della scheda del servizio oppure nella sezione di "valutazione in stelle" presente nella scheda.

Trattamento dati personali

I servizi online sono sempre corredati da una informativa privacy che descrive le finalità e le modalità di trattamento e protezione dei dati personali raccolti e gestiti per l'esecuzione di un servizio. Se l'applicativo non prevede l'acquisizione di dati sarà presente solo l'informazione relative ai cookies.

In caso di modulistica cartacea presso gli sportelli, l'informativa privacy sarà fornita in loco.

Le informazioni relative al trattamento dati all'interno del sito istituzionale e i riferimenti del Titolare del trattamento e del Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) sono consultabili [qui](#).