

Termini e condizioni di servizio

I seguenti termini e condizioni di servizio offrono agli utenti ulteriori informazioni rispetto alla possibilità di chiedere l'accesso e la fruizione del Servizio erogato dal **Comune di Bienno** (di seguito "Amministrazione").

Recapiti dell'Amministrazione

| | |
|--------------|---|
| Indirizzo | Piazza Liberazione, 1 - 25040 - Bienno (BS) |
| E-mail | info@comune.bienno.bs.it |
| Pec | protocollo@pec.comune.bienno.bs.it |
| Telefono | 0364/40001 |
| Contatti RPD | rpd@comune.bienno.bs.it |

Principi Fondamentali

Il Servizio è gestito dall'Amministrazione nel rispetto dei seguenti principi:

- **Eguaglianza:** l'Amministrazione garantisce a tutti gli utenti, a pari condizioni e senza alcuna distinzione, l'accesso e la fruizione del Servizio;
- **Legalità:** l'Amministrazione persegue i fini determinati dalla legge e dall'ordinamento agendo nel loro rispetto;
- **Efficienza ed efficacia:** ove, per efficienza s'intende la capacità di raggiungere l'obiettivo al costo minore con l'impiego delle risorse minime indispensabili e per efficacia la capacità di raggiungere l'obiettivo che le è assegnato dall'ordinamento;
- **Imparzialità:** l'Amministrazione svolge le attività nel rispetto dei criteri di obiettività e giustizia;
- **Pubblicità e trasparenza:** l'Amministrazione svolge la propria attività in modo chiaro e comprensibile per tutti i consociati, assicurando informazioni sull'attività svolta e sul funzionamento del Servizio;
- **Cortesìa, disponibilità e competenza:** l'erogazione dell'attività amministrativa avviene con spirito di servizio, correttezza, cortesia e disponibilità, nella maniera più completa e accurata possibile, anche qualora il rapporto con l'utenza avvenga tramite corrispondenza, anche elettronica, o per mezzo di conversazioni telefoniche;
- **Inclusione sociale:** l'Amministrazione effettua le attività in un'ottica di inclusione sociale degli utenti. Per tale intendendosi l'eliminazione di qualsiasi forma di discriminazione pur nel rispetto della diversità;
- **Protezione dei dati personali:** l'Amministrazione tratta i dati personali degli utenti raccolti, anche per mezzo della documentazione fornita dallo stesso utente, nel rispetto dei principi fissati dalla normativa sulla protezione dei dati personali.

Istituzione del Servizio

Il Servizio è gestito ed erogato dal Comune, direttamente o in forma associata, in qualità di Ente locale autonomo che rappresenta la propria comunità ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo.

Destinatari del Servizio

L'accesso al Servizio è riconosciuto esclusivamente agli utenti individuati alla voce "A chi è rivolto" presente nella scheda dedicata al Servizio a cui integralmente si rimanda.

Accesso al Servizio

L'accesso al servizio avviene in seguito alla verifica, da parte del Comune, del possesso dei requisiti, presentando eventualmente la documentazione richiesta.

Nel caso in cui il Servizio sia avviato su istanza di parte, l'Amministrazione riconosce al cittadino il diritto di chiedere all'Unità Responsabile Competente, in qualunque momento della fase di istruttoria, l'annullamento o l'archiviazione della propria istanza.

Dovere dell'Amministrazione

L'iter amministrativo che conduce all'erogazione del Servizio si svolge in ottemperanza ai principi fondamentali sopra richiamati e agli obblighi previsti dalla normativa vigente, nonché nel rispetto delle modalità e delle tempistiche di gestione già eventualmente specificate nella scheda ad esso dedicata.

L'amministrazione ha inoltre l'obbligo di concludere il procedimento entro il termine indicato nella sezione "Tempi e Scadenze" della scheda del servizio.

Doveri degli utenti

Gli utenti si assumono ogni responsabilità circa la veridicità dei dati e delle informazioni che sono fornite all'Amministrazione, anche per mezzo della documentazione a corredo della richiesta.

In particolare, allorquando vengano trasmesse dichiarazioni sostitutive di certificazioni o di atti di notorietà di cui agli artt. 46 e 47 del DPR n. 445/2000, l'utente è consapevole che, ai sensi dell'articolo 76 dello stesso DPR, il rilascio di dichiarazioni mendaci, la formazione di atti falsi o il loro utilizzo è punito ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia.

Pagamenti

Se è previsto un pagamento, l'Amministrazione, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto della normativa vigente, fissa la somma che gli utenti dovranno sostenere e le relative modalità di pagamento.

Riferimenti dell'Amministrazione e dell'Unità Organizzativa Responsabile

Il servizio è erogato dall'Amministrazione comunale.

L'Unità Organizzativa Responsabile può essere contattata attraverso uno dei canali indicati nella scheda servizio, nella sezione "Contatti".

Richiesta di informazioni

In qualunque momento gli utenti possono inviare richieste di chiarimento all'Amministrazione attraverso uno dei canali indicati nella sezione ["Recapiti dell'Amministrazione"](#).

L'Amministrazione avrà cura di prendersene carico ed evaderà la richiesta nel rispetto delle tempistiche previste dalla normativa.

Reclami e suggerimenti

In qualunque momento gli utenti possono inviare all'Amministrazione reclami e suggerimenti, correlati al Servizio in oggetto, attraverso uno dei canali indicati nella sezione ["Recapiti dell'Amministrazione"](#).

L'Amministrazione avrà cura di prendersene carico ed evaderà i reclami e i suggerimenti nel rispetto delle tempistiche previste dalla normativa.

Protezione dei dati personali

I dati personali raccolti, anche per mezzo della documentazione allegata alla richiesta, sono trattati dall'Amministrazione nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali.

L'informativa sul trattamento dei dati personali è resa agli interessati ai sensi dell'articolo 13 del Reg. UE 2016/679 al momento della raccolta dei dati personali necessari per l'erogazione del Servizio.

È possibile contattare il soggetto responsabile della protezione dei dati personali dell'Amministrazione (RPD/DPO) attraverso l'indirizzo email indicato nella sezione ["Recapiti dell'Amministrazione"](#).