



COMUNE DI
COLLESALVETTI

PROCEDURA PER LA
GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI
E DEI RECLAMI

Approvata con delibera di Giunta municipale n.25 del 13/04/2007

Punto 1 – Scopo e finalità

Lo scopo di questa procedura è quello di definire le modalità e le responsabilità adottate dall'Ente per la gestione dei reclami e delle segnalazioni al fine di porre rimedio alle situazioni denunciate ed evitare il ripetersi di condizioni che creano insoddisfazione da parte dei cittadini.

La gestione dei reclami e delle segnalazioni, rappresenta uno strumento utile per il miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Punto 2 – Oggetto

La presente procedura disciplina l'esercizio del diritto di partecipazione mediante la formulazione di segnalazioni, reclami o proposte, nel rispetto delle vigenti disposizioni legislative.

Gli utenti delle funzioni e dei servizi del Comune di Collesalvetti, anche se cittadini non appartenenti ad uno degli stati dell'Unione Europea, hanno accesso agli istituti previsti dalla presente procedura. A tale scopo l'Ufficio per le relazioni con il pubblico (Urp) garantisce che la modulistica sia disponibile in almeno una lingua ufficiale dell'Unione Europea.

Punto 3 – Definizioni

Ai fini della presente procedura, si definiscono la “*segnalazione*” e il “*reclamo*”.

a) La *segnalazione* può avere più significati. Generalmente è usata per indicare un pericolo nell'interesse della tutela e della sicurezza comune. La segnalazione è usata anche per chiedere l'intervento attivo dell'amministrazione su alcune problematiche che il soggetto sente come proprie ma che coinvolgono una collettività più ampia (per esempio la disfunzione di un servizio o la sensibilizzazione su temi trascurati dall'amministrazione comunale) oppure per inoltrare al Comune qualsiasi proposta volta a promuovere azioni per il miglioramento degli standard di efficacia, efficienza, economicità e qualità delle funzioni esercitate e dei servizi resi all'utenza, con particolare riferimento agli aspetti organizzativi e logistici;

b) Il *reclamo* è la lamentela rivolta al Comune di Collesalvetti giustificata dal mancato o cattivo esercizio di una funzione amministrativa di competenza dell'Ente o dal disservizio di uno degli uffici comunali nel rapporto con l'utenza. Il reclamo può essere volto ad ottenere soddisfazione dal Comune per il pregiudizio subito, fermi i rimedi amministrativi o giurisdizionali previsti dalla legge.

Punto 4 – Ambito di applicazione

La presente procedura si applica a tutte le funzioni amministrative di cui il Comune di Collesalvetti è titolare, esercitate da qualunque struttura della stessa. Si applica inoltre ai servizi pubblici locali, esclusi quelli affidati a soggetti terzi tenuti all'adozione della Carta dei Servizi prevista dalla normativa vigente.

Qualora la segnalazione o il reclamo siano attinenti a funzioni o servizi di cui il Comune di Collesalvetti non è competente, quest'ultimo lo inoltra all'ente competente informandone l'utente, anche in relazione ai tempi di risposta delle singole aziende previsti nei rispettivi contratti di servizio.

Punto 5 – Modalità operative di redazione e presentazione del reclamo all'Ufficio per le relazioni con il pubblico

Le segnalazioni ed i reclami sono di regola redatti in forma scritta, mediante compilazione di appositi moduli prestampati indirizzati all'Urp del Comune di Collesalvetti.

I moduli sono disponibili anche sul sito Internet del Comune di Collesalvetti, e possono essere consegnati all'Urp a mano o inviati per posta elettronica, telefax o posta ordinaria.

Il personale adibito alle funzioni di Ufficio per le relazioni con il pubblico presso le sedi del Comune di Collesalvetti è autorizzato a ricevere la segnalazione o il reclamo verbale o telefonico, trascrivendone fedelmente il contenuto sui moduli prestampati. Non saranno trattate le segnalazioni o i reclami anonimi, comunque redatti e presentati.

Punti 6 – *Presentazione diretta alla struttura competente*

Qualora le segnalazioni o i reclami siano presentati, in qualsiasi forma, direttamente alla struttura competente alla loro trattazione, questa provvede agli adempimenti di cui ai punti seguenti, trasmettendo copia della segnalazione o del reclamo all'Ufficio per le relazioni con il pubblico, anche per mezzo del sistema di gestione della posta elettronica interna del Comune di Collesalveti.

Punto 7 – *Analisi della segnalazione o del reclamo*

Le segnalazioni o i reclami sono protocollati a cura dell'Urp o della struttura competente a cui sono stati presentati. In ogni caso, nella registrazione del protocollo deve essere specificata la struttura o le strutture competenti a conoscere la questione.

I soggetti che hanno presentato il reclamo o la segnalazione hanno diritto ad ottenere risposta nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni decorrenti dalla data di protocollazione della loro comunicazione. Per le sole segnalazioni il Comune di Collesalveti può sostituire la risposta espressa con altre forme conoscibili da parte dell'utente.

Nel caso di reclami e segnalazioni presentati direttamente all'Urp, l'ufficio dovrà provvedere entro un giorno dalla protocollazione ad inoltrarli al responsabile del servizio competente e al dirigente del settore.

L'iter procedurale della segnalazione o del reclamo sarà seguito dall'Urp mediante strumenti informatici. I tempi medi di risposta saranno oggetto di monitoraggio da parte del controllo di gestione.

Punto 8 – *Verifica della fondatezza della segnalazione o del reclamo*

Il dirigente, oppure il responsabile del servizio, terrà conto della effettiva serietà del contenuto del reclamo o della segnalazione, questo anche al fine di tutelare la serietà dello strumento. Qualora fossero presentati reclami inerenti scopi futili, il dirigente o il responsabile del servizio dovranno valutare se avviare la presente

procedura o archiviare la comunicazione del cittadino. Restano fermi, ove ne sussistano i presupposti, i restanti provvedimenti, anche sul piano disciplinare.

Punto 9 - Modalità di evasione della segnalazione o del reclamo

La struttura competente all'analisi della segnalazione o del reclamo verifica, in prima battuta, se sia possibile un intervento immediato. Qualora quest'ultimo non sia possibile, la struttura pianifica con l'Assessore di riferimento il differimento dell'intervento precisando nella risposta i termini e il contenuto dello stesso. L'Ufficio per le relazioni con il pubblico verifica l'effettiva esecuzione dell'intervento pianificato.

Su richiesta del dirigente è possibile effettuare un colloquio diretto con l'utente, avvalendosi dell'assistenza dell'Urp, che ne cura la verbalizzazione nel rispetto delle disposizioni sulla riservatezza dei dati personali.

La struttura competente elabora la risposta per l'utente e la inoltra all'Ufficio per le relazioni con il pubblico, che provvede alla sua comunicazione all'utente, previa valutazione della completezza e della chiarezza delle informazioni fornite.

Punto 10 – Chiusura della procedura

Un reclamo o una segnalazione conclude il suo iter procedimentale con la comunicazione della risposta al cittadino da parte dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico.

Tutte le comunicazioni all'utenza previste possono essere effettuate mediante consegna a mano previa identificazione dell'utente oppure tramite posta ordinaria o posta elettronica, se possibile certificata.

Punto 11 – Monitoraggio

L'Ufficio per le relazioni con il pubblico segue l'iter procedimentale delle segnalazioni e dei reclami a fini di monitoraggio e di misurazione della soddisfazione dell'utente, comunicando trimestralmente al Direttore Generale l'esito degli stessi.

Nel caso decorra inutilmente il termine di 35 giorni l'Ufficio per le relazioni con il pubblico comunica per scritto all'utente di non avere ricevuto risposta alla segnalazione o al reclamo da parte della struttura competente. Nella comunicazione il medesimo indica la possibilità di richiedere l'intervento del Difensore civico del Comune di Collesalvetti, esplicitando le relative modalità, ed informa l'utente dei sistemi di ricorso.

Il Difensore civico può intervenire anche d'ufficio qualora ne ravvisi l'opportunità e in particolare nei casi di rilevante interesse per la collettività.

I dati acquisiti saranno trattati nel rispetto della riservatezza dei dati personali attraverso la strumentazione informatica e telematica in uso nel Comune di Collesalvetti.