

-

# **Procedura per la gestione delle segnalazioni, dei reclami e delle proposte revisione 2010**

Approvata con delibera di giunta municipale n.                      del

### **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 per rimediare 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**

Questa 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 Collesalveti hanno accesso agli istituti previsti dalla presente procedura anche se non sono cittadini appartenenti ad uno degli stati dell'Unione Europea.

### **Punto 3 – Definizioni**

Ai fini della presente procedura, si definiscono la segnalazione, il reclamo e la proposta:

- 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 alcuni problemi che il soggetto sente come propri ma che coinvolgono una collettività più ampia (per esempio la disfunzione di un servizio o la sensibilizzazione su temi trascurati dall'amministrazione comunale);
- b) Il reclamo è la lamentela rivolta al Comune di Collesalveti 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 usato per ottenere soddisfazione dal Comune per il pregiudizio subito, fermi i rimedi amministrativi o giurisdizionali previsti dalla legge.
- c) la proposta è una comunicazione all'amministrazione che serve a promuovere azioni per migliorare gli standard di efficacia, efficienza, economicità e qualità delle

funzioni esercitate e dei servizi resi all'utenza, con particolare riferimento agli aspetti organizzativi e logistici.

#### **Punto 4 – Ambito di applicazione**

Questa procedura si applica a tutte le funzioni amministrative di cui il Comune di Collesalveti è titolare, esercitate da qualunque struttura dello stesso. 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, il reclamo o la proposta siano attinenti a funzioni o a servizi di cui il Comune di Collesalveti non è competente, quest'ultimo li inoltra al soggetto competente informandone il cittadino.

#### **Punto 5 – Modalità operative di presentazione e redazione del reclamo o della segnalazione all'Ufficio per le relazioni con il pubblico (Urp)**

Le segnalazioni e i reclami sono di norma formulati attraverso l'utilizzo di una procedura informatica che prevede la compilazione di una scheda on line.

I cittadini possono fare segnalazioni o reclami anche telefonicamente, con una e-mail oppure, in forma cartacea, su appositi moduli disponibili anche sul sito Internet del Comune di Collesalveti. I moduli cartacei possono essere consegnati all'Urp a mano o inviati per posta elettronica, fax o posta ordinaria (uniti a copia del documento di identità del dichiarante).

Qualora il cittadino non abbia usato autonomamente la procedura informatica, il personale dell'Urp è autorizzato a ricevere la segnalazione o il reclamo, verbale o telefonico, trascrivendone fedelmente il contenuto nell'inserimento all'interno della procedura stessa. Non saranno trattate le segnalazioni o i reclami anonimi, comunque redatti e presentati.

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

## **Punti 6 – Presentazione diretta della segnalazione o del reclamo alla struttura competente**

Qualora le segnalazioni o i reclami siano presentati, in qualsiasi forma, direttamente al servizio competente alla loro trattazione, questo invita il cittadino a rivolgersi all'Urp oppure, appena possibile, inserisce la segnalazione con la procedura informatica trascrivendone fedelmente il contenuto.

## **Punto 7 – Analisi della segnalazione o del reclamo**

Le segnalazioni o i reclami sono registrati dall'Urp. In ogni caso, nella registrazione 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 arrivo 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 deve inoltrarli al responsabile del servizio competente entro un giorno all'inserimento nella procedura informatizzata, salvo malfunzionamenti del sistema.

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 responsabile del servizio, tiene conto della effettiva serietà del contenuto del reclamo o della segnalazione, anche per tutelare la serietà dello strumento.

In caso di reclami inerenti scopi futili, il responsabile del servizio valuta se avviare la presente procedura o archiviare la comunicazione del cittadino.

### **Punto 9 - Modalità di evasione della segnalazione o del reclamo**

Il servizio competente all'analisi della segnalazione o del reclamo verifica se sia possibile un intervento immediato. Se questo non è possibile, il servizio pianifica con l'assessore di riferimento il differimento dell'intervento precisando nella risposta al cittadino i termini e il contenuto dello stesso.

Il servizio competente elabora la risposta per l'utente e la inoltra all'Urp attraverso la procedura informatizzata. L'Urp valuta la completezza e la chiarezza delle informazioni ricevute e comunica la risposta all'utente.

Nei casi più complessi, se il responsabile del servizio lo ritiene necessario può effettuare un colloquio diretto con l'utente e gli altri soggetti eventualmente coinvolti.

Il responsabile del servizio può proporre anche provvedimenti disciplinari se durante la trattazione del reclamo ne sono emersi i presupposti.

### **Punto 10 – Sollecito della segnalazione o del reclamo**

Il cittadino che non ha ricevuto risposta nei 30 giorni previsti o che non ha riscontrato direttamente un intervento da parte dell'amministrazione alla sua segnalazione può effettuare un sollecito con le stesse modalità della segnalazione e del reclamo.

Al sollecito deve essere data risposta entro 15 giorni.

### **Punto 11 – Chiusura della procedura di segnalazione o reclamo**

Un reclamo o una segnalazione si considera concluso con la comunicazione della risposta al cittadino da parte dell'Urp.

Tutte le comunicazioni ai cittadini possono essere effettuate con posta elettronica, telefono, fax, servizio postale, consegna a mano (previa identificazione del cittadino) o altri mezzi a disposizione dell'ente.

### **Punto 12 – Intervento del Difensore civico**

Nel caso decorra inutilmente il termine di 30 giorni o di 45 giorni complessivi in caso di sollecito della segnalazione o del reclamo, il cittadino può chiedere l'intervento del Difensore civico.

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

### **Punto 13 – Monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami**

L'Urp segue l'iter delle segnalazioni e dei reclami a fini di monitoraggio e di misurazione della soddisfazione dei cittadini, comunicando annualmente al direttore generale e alla Giunta comunale l'esito degli stessi.

### **Punto 14 – Modalità di presentazione e trattamento della proposta**

Le proposte sono indirizzate agli organi politici o, eventualmente, ai Consigli di frazione di riferimento e sono presentate attraverso una comunicazione scritta.

La proposta è valutata e trattata nelle sedi e nei modi che gli organi politici ritengono più opportuni.