

Gestione delle Segnalazioni e dei Reclami

Uffici [1]

Descrizione:

La gestione delle segnalazioni e dei reclami rappresenta uno strumento per il miglioramento della qualità dei servizi erogati. Le segnalazioni/reclami sono di regola redatti in forma scritta, mediante la compilazione degli appositi moduli disponibili presso l'URP e sul portale internet del Comune. Possono essere presentati tramite consegna diretta o inviati per posta elettronica, ovvero mediante telefax o posta ordinaria.

Le segnalazioni o i reclami, comunque redatti e presentati, non possono essere anonimi; le segnalazioni/reclami anonimi o recanti nomi di fantasia o comunque non leggibili sono registrati ed archiviati.

Le segnalazioni/reclami a contenuto calunnioso od offensivo o costituenti notizia di reato, sono immediatamente trasmessi al Segretario Generale o ad un suo delegato, per le valutazioni o gli adempimenti conseguenti.

Il cittadino che effettua la segnalazione o il reclamo ha diritto ad essere informato circa l'esito degli stessi. L'URP controlla che l'informativa da parte degli uffici competenti venga inoltrata nei tempi previsti per legge e comunque in un tempo non superiore a 60 giorni dalla data di protocollazione.

Qualora la segnalazione o il reclamo sia attinente a servizi non erogati dal Comune di Lavagna, l'ufficio ricevente provvede, in tempi brevi, all'inoltro all'ente competente.

Riferimento normativo:

Regolamento comunale [2] per la gestione delle segnalazioni e dei reclami, approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 275 del 24.10.2008

Termine di conclusione: 60 giorni

Altri enti coinvolti: /

Documenti da presentare:

Modulo segnalazione reclami

Note: /

Uffici correlati: tutti gli Uffici comunali

Uffici

URL di origine (Salvata il 17/04/2024 - 18:22): <http://www.comune.lavagna.ge.it/gestione-delle-segnalazioni-e-dei-reclami>

Links:

[1] <http://www.comune.lavagna.ge.it/uffici>

[2] <http://www.comune.lavagna.ge.it/sites/default/files/Regolamento%20gestione%20delle%20segnalazioni%20e%20dei%20reclami.pdf>