



CITTA' DI LAVAGNA
PROVINCIA DI GENOVA

REGOLAMENTO

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

**APPROVATO CON DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 275
DEL 24/10/2008**

I n d i c e

Art. 1 - Oggetto

Art. 2 - Definizioni

Art. 3 - Ambito di applicazione

Art. 4 – Modalità di redazione di segnalazioni e reclami

Art. 5 – Modalità di presentazione e di evasione di segnalazione e reclami

Art. 6 – Segnalazioni effettuate dai Dipendenti – qualità totale -

Art. 7 – Monitoraggio

Art. 8 – Incentivazioni e sanzioni

Art. 9 – Segreto di ufficio e garanzia della privacy

Art. 10 – Periodo transitorio e sperimentale

Art. 1 – Oggetto

- 1 Il presente Regolamento disciplina l'esercizio del diritto di partecipazione di Cittadini ed Associazioni mediante la formulazione di segnalazioni o reclami. La gestione dei reclami e delle segnalazioni è altresì uno strumento per il miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Art. 2 – Definizioni

Ai fini del Regolamento, si intende per:

- a) "segnalazione", qualsiasi proposta indirizzata alla Comune di Lavagna e volta a promuovere azioni per il miglioramento degli standard di efficacia, efficienza, economicità e qualità delle funzioni esercitate e dei servizi resi all'utenza.
- b) "reclamo", la doglianza rivolta al Comune di Lavagna e giustificata dal mancato o cattivo esercizio di una funzione amministrativa di competenza dell'Ente, ovvero dal disservizio di uno degli uffici comunali nel rapporto con l'utenza.

Art. 3 – Ambito di applicazione

- 1 Il presente Regolamento si applica a tutte le funzioni amministrative e servizi di cui il Comune di Lavagna è titolare
- 2 Qualora la segnalazione o il reclamo siano attinenti a servizi non erogati dal Comune di Lavagna, l'Ufficio che lo riceve provvede in tempi brevi all'inoltro all'Ente competente informandone l'utente e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Art. 4 – Modalità di redazione di segnalazioni e reclami

- 1 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 dal Responsabile URP.
- 2 Le segnalazioni ed i reclami sono di regola redatti in forma scritta, mediante compilazione di appositi moduli disponibili presso appositi punti di raccolta (box), l'Urp, gli Uffici comunali ed il portale internet del Comune di Lavagna. La segnalazione o il reclamo verbale o telefonico, deve essere trascritto dal funzionario che li riceve sui moduli.
- 3 A garanzia del Cittadino, tutto il procedimento e gli atti, cartacei e non, di acquisizione, l'elaborazione e risposta alle segnalazioni e reclami è sottoposto a segreto d'ufficio ed alla normativa sulla privacy per i dati sensibili eventualmente contenuti.
- 4 Le segnalazioni /reclami a contenuto calunnioso od offensivo o costituenti notizia di reato sono immediatamente trasmesse al Segretario generale o ad un suo delegato per le valutazioni ed adempimenti conseguenti.

Art. 5 – Modalità di presentazione e di evasione di segnalazione e reclami

- 1 Il cittadino che effettua la segnalazione o il reclamo ha diritto ad essere informato circa l'esito della propria segnalazione o reclamo. 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 decorrenti dalla registrazione della segnalazione o del reclamo.

- 2 Le segnalazioni ed i reclami possono essere presentati tramite consegna diretta negli appositi punti di raccolta (box) o inviati per posta elettronica mediante compilazione di apposito modulo elettronico reso disponibile sul portale internet della Comune di Lavagna, ovvero mediante telefax o posta ordinaria. Le segnalazioni ed i reclami possono essere altresì indirizzati all' U.R.P. del Comune di Lavagna o direttamente agli Uffici competenti per materia ad intervenire e risolvere il problema segnalato.
- 3 Quando le segnalazioni o i reclami sono presentati direttamente agli Uffici competenti alla loro trattazione, questi verificano se è necessario e possibile l'intervento immediato. In caso contrario, l'Ufficio pianifica l'intervento precisando, nella risposta al cittadino, i termini ed il contenuto dello stesso. La suddetta risposta/intervento è contestualmente trasmessa all'URP, servendosi prioritariamente della posta elettronica interna del Comune di Lavagna.
- 4 Quando le segnalazioni ed i reclami sono indirizzati all' U.R.P. questi provvede immediatamente a registrarlo ed a trasmetterlo agli Uffici competenti per materia ad intervenire e risolvere il problema segnalato. L'Ufficio competente, ricevuta la segnalazione dall'URP, risponde all'utente ed inoltra copia della risposta all'URP secondo le modalità di cui ai precedenti punti.

Art. 6 – Segnalazioni effettuate dai Dipendenti – qualità totale -

Tutti i dipendenti sono tenuti – per dovere d'ufficio e nell'ottica di collaborazione propria della qualità totale – a segnalare i disservizi riscontrati sul territorio comunale, indipendentemente dal ruolo e dalle mansioni assegnate.

Art. 7 – Monitoraggio

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico registra l'iter delle segnalazioni e dei reclami, ai fini del monitoraggio e della misurazione della soddisfazione dell'utente, comunicando semestralmente al Sindaco ed al Segretario Generale, sotto forma di statistica e dati aggregati, tipologia, numero ed esito degli stessi. L'URP è altresì tenuto ad elaborare un diagramma di flusso con la definizione delle fasi di gestione dei reclami-segnalazione e le relative competenze distinte per Area ed Uffici. Il diagramma di flusso tiene conto del presente regolamento, ma è motivatamente modificabile a cura dell'URP tenuto conto dell'esperienza maturata e delle esigenze organizzative.

L'URP accerta, nell'ambito dell'attività di monitoraggio, che gli Uffici soddisfino le attese degli utenti rispetto alla gestione del disservizio reclamato o segnalato, secondo i seguenti indicatori:

- essere richiamati nel tempo promesso
 - ricevere una spiegazione sul modo in cui il problema è insorto
 - essere informati sul numero al quale telefonare
 - essere contattati appena il problema è stato risolto
 - poter parlare con qualcuno che ha il potere di decidere
-
- essere informati sul tempo che occorre per risolvere il problema

- avere la possibilità di scegliere tra alternative se il problema non può essere risolto
- essere trattati come persone e non come numeri
- essere informati sui modi in cui sarà possibile evitare altri problemi
- essere informati sui progressi fatti nel caso in cui il problema non possa essere risolto immediatamente

Art. 8 – Incentivazioni e sanzioni

L'Assessore al personale presenta alla Giunta Comunale – su proposta del Segretario generale – contestualmente all'approvazione del presente Regolamento, l'integrazione al sistema di valutazione dei Dirigenti introducendo un idoneo sistema di incentivazione connesso al grado di soddisfazione dell'utente che propone la segnalazione o il reclamo.

L'URP, nel caso in cui il reclamo contenga ipotesi di omissioni, malfunzionamenti o comunque azioni addebitabili, ai sensi del Codice di comportamento, ai Dipendenti, ne trasmette copia all'Ufficio disciplinare per l'avvio del procedimento di competenza. In ogni caso non possono essere elaborate le segnalazioni /reclami con contenuti offensivi nei confronti di Persone o Istituzioni.

Art. 9– Segreto di ufficio e garanzia della privacy

Il procedimento e tutti gli atti, cartacei e non, di acquisizione, elaborazione e risposta alle segnalazioni e reclami è sottoposto a segreto d'ufficio ed alla normativa sulla privacy per i dati sensibili eventualmente contenuti. I dipendenti incaricati al trattamento dei dati contenuti in segnalazioni e reclami sono individuati ed informati delle disposizioni del presente Regolamento dai Dirigenti e dal Responsabile URP. L'accesso alla segnalazione/reclamo da parte di soggetti terzi è consentito solo se espressamente autorizzato dall'autore della segnalazione/reclamo. L'incaricato al trattamento dei dati provvede alla distruzione del supporto contenente la segnalazione/reclamo dopo l'elaborazione dello stesso a conclusione del procedimento. Non è consentita la creazione di banche dati delle segnalazioni/reclami, ma soltanto ed esclusivamente l'elaborazione dei dati per le finalità di cui all'art. 7 (monitoraggio). Le segnalazioni /reclami a contenuto calunnioso od offensivo o costituenti notizia di reato sono immediatamente trasmesse al Segretario generale dell'Ente per gli adempimenti conseguenti.

Art. 10 – Periodo transitorio e sperimentale

Nelle more di avvio dell'URP le funzioni vengono provvisoriamente attribuite al Segretario generale con il personale messo a disposizione dall'Area amministrativa ed in collaborazione con il Responsabile URP.