



REGOLAMENTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI, SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI DEI CITTADINI

Art. 1 – Finalità e obiettivi

Art. 2 – Procedura organizzativa per la presentazione e la gestione delle segnalazioni

Art. 3 – Formulazione e comunicazione della risposta

Art. 4 – Trattamento dei dati personali

Art. 5 - Segreto di ufficio e garanzia della privacy

Art. 6 – Monitoraggio e reportistica

Art. 1

Finalità e Obiettivi

Il presente Regolamento disciplina l'esercizio del diritto di partecipazione, mediante la presentazione di reclami, segnalazioni e suggerimenti da parte di cittadini singoli o associati, in attuazione dell'art. 25 del Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi e per la disciplina dell'ufficio relazioni con il pubblico, approvato con Deliberazione del Commissario Prefettizio con i poteri del C.C. n. 20 del 09/04/2014.

In particolare si intende regolamentare una procedura finalizzata alla gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti, allo scopo di fornire risposte rapide ed efficaci alle criticità e alle situazioni di disagio e di insoddisfazione percepite dal cittadino e di conseguenza migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti dal Comune di Vallefoglia.

Per reclamo, segnalazione, suggerimento, si intende:

1. **reclamo:** espressione di disagio e/o di insoddisfazione manifestata nei confronti del mancato o cattivo esercizio di una funzione ovvero dal malfunzionamento di un servizio per il quale il Comune di Vallefoglia è direttamente o indirettamente responsabile.
2. **segnalazione:** comunicazione con la quale l'Amministrazione viene messa a conoscenza di una situazione della quale è direttamente o indirettamente responsabile in grado di produrre situazioni di criticità e/o disservizio.
3. **suggerimento:** qualsiasi comunicazione, anche di apprezzamento, finalizzata al miglioramento della qualità della vita cittadina o dei servizi offerti.

Il Comune di Vallefoglia, per il tramite degli Uffici competenti, si assume la responsabilità di rispondere e di chiarire la sua posizione, sempre e comunque, ad ogni segnalazione/reclamo che non sia anonima/o e/o priva/o degli elementi sufficienti a



CITTA' DI VALLEFOGLIA

Provincia di Pesaro e Urbino

comprenderne il senso e l'oggetto e dei dati necessari per la relativa comunicazione della risposta.

Art. 2

Procedura organizzativa per la presentazione e la gestione delle segnalazioni

Chiunque può presentare un reclamo, segnalazione e/o suggerimento all'Amministrazione in forma verbale o scritta, mediante apposita modulistica disponibile presso gli uffici comunali e sul sito del Comune. Il reclamo deve contenere l'indicazione dei fatti e delle circostanze su cui si fonda.

Il reclamo, la segnalazione e/o il suggerimento può essere presentato all'URP o direttamente al Responsabile del Settore competente.

Nel primo caso, l'URP trasmetterà il reclamo, la segnalazione e/o il suggerimento al Responsabile del Settore competente.

Nel secondo caso, invece, l'ufficio che riceve reclami, segnalazioni e/o suggerimenti dovrà comunicarli per conoscenza all'URP, a scopo di monitoraggio.

I Responsabili di tutti i servizi dovranno individuare e comunicare all'URP i dipendenti referenti che prenderanno in carico queste segnalazioni, reclami, suggerimenti e che dovranno curarne l'iter fino alla sua conclusione.

Il referente attua all'interno del proprio settore tutte le procedure necessarie al fine di verificare la congruità e la completezza della segnalazione ed appronta le misure adatte affinché venga programmato e/o predisposto l'intervento.

Le segnalazioni o reclami a contenuto calunnioso od offensivo o costituenti notizia di reato sono immediatamente trasmesse alle Autorità competenti per gli adempimenti conseguenti.

Nell'ipotesi in cui il reclamo, segnalazione e/o suggerimento pervenga all'Ufficio Protocollo, lo stesso provvederà a trasmetterlo direttamente all'Ufficio competente e per conoscenza all'URP.

Art. 3

Formulazione e comunicazione della risposta

Il referente del settore competente formula una risposta sulla fattibilità o l'attuazione degli interventi possibili e la inoltra al cittadino, con le modalità dallo stesso indicata e per conoscenza la trasmette anche all'URP.

Per richiesta evasa si intende la risposta fornita al cittadino, sia negativa che positiva e solo al termine di questa procedura, la segnalazione è considerata evasa.



CITTA' DI VALLEFOGLIA

Provincia di Pesaro e Urbino

Qualora gli elementi non fossero sufficienti o completi a formulare una risposta, il referente provvede immediatamente all'acquisizione degli elementi mancanti.

La risposta definitiva sarà comunque data entro il termine dei 30 gg dal ricevimento della segnalazione/reclamo.

Qualora la particolare complessità della segnalazione richieda tempi ancora più lunghi dei termini sopra indicati, ne viene data comunicazione motivata al segnalante.

L'obbligo di risposta da parte del Responsabile del Servizio competente per la materia cui inerisce il reclamo o la segnalazione, sussiste solo se egli ritenga il reclamo o la segnalazione motivatamente fondati.

Art. 4

Trattamento dei dati personali

Ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003, i dati personali forniti dal proponente il reclamo sono raccolti e conservati ai soli fini della procedura inerente la gestione del reclamo, della segnalazione o del suggerimento.

Art. 5

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 personali e 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 Responsabili dei Servizi.

Art. 6

Monitoraggio e reportistica

L'URP effettua semestralmente il monitoraggio qualitativo e quantitativo delle segnalazioni (intese in senso lato) ricevute e invia apposito report al Sindaco, alla Giunta ed al Consiglio Comunale. Il report analizza le segnalazioni ricevute per tipologia, per settore competente e per esito delle stesse (evase e non evase, lavori eseguiti e non eseguiti).

Il report permette una valutazione dell'efficienza dei processi di gestione delle segnalazioni e dei soggetti coinvolti, permette di avere un quadro riassuntivo delle criticità e dei problemi maggiormente percepiti e segnalati dai cittadini, per intraprendere ogni azione ritenuta utile al perseguimento della finalità in premessa.