



**CITTA' DI GUARDIAGRELE
PROVINCIA DI CHIETI**

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

(approvato con delibera di Giunta Municipale n.97 dell'11.07.2019)

Premessa

Il Comune di Guardiagrele promuove la più ampia partecipazione dei cittadini alla vita della città, nel rispetto delle loro esigenze. Per favorire una migliore gestione dei servizi accoglie ed esamina reclami, segnalazioni e suggerimenti, cercando di intervenire sugli aspetti critici segnalati in modo da correggere e migliorare i servizi offerti.

A tal fine, con l'intento di dare risposta alle istanze tendenti a migliorare la qualità della vita dei cittadini, sono codificate le linee guida da seguire per la gestione delle istanze ed è predisposta un'apposita modulistica atta a dare omogeneità alle stesse. Le linee guida definiscono le competenze e la tempistica. Viene istituito un apposito registro e sono stabilite le modalità di risposta.

1. – Scopi e finalità

Il presente atto disciplina il diritto alla partecipazione dei cittadini attraverso una procedura codificata che mira a definire le modalità adottate dall'Ente per la gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti, quale strumento utile al miglioramento della qualità dei servizi e della vita dei cittadini.

2 – Definizioni

- a) **Reclamo** – comunicazione rivolta all'Amministrazione Comunale dall'utente che richiede una risposta per un mancato o non corretto esercizio di una funzione amministrativa dell'Ente o per un disservizio.
- b) **Segnalazione** – azione del cittadino diretta a comunicare all'Amministrazione Comunale un problema che viene riscontrato e per il quale viene chiesto un intervento volto a rimuovere il problema o le sue cause. L'Amministrazione viene messa a conoscenza di una criticità per la quale è ritenuta responsabile.
- c) **Suggerimento** – azione del cittadino diretta a sottoporre all'Amministrazione Comunale proposte e pareri per migliorare un servizio.

3 – Ambito di applicazione

Le procedure si applicano a tutte le funzioni amministrative di cui il Comune è titolare, esercitate da qualunque struttura. Qualora il reclamo, la segnalazione o il suggerimento siano attinenti a funzioni o servizi di cui il Comune di Guardiagrele non è competente, si provvede all'inoltro all'Ente competente informandone l'utente.

4 – Modalità di presentazione

La presentazione di reclami, segnalazioni e suggerimenti, avviene su apposita modulistica predisposta dal Comune di Guardiagrele, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) o la Polizia Municipale o in luoghi aperti al pubblico eventualmente segnalati dall'Amministrazione

Comunale. La comunicazione può essere corredata da documentazione fotografica. In tutti i casi viene rilasciata copia all'interessato, con data dell'avvenuta presentazione.

La modulistica è reperibile anche sul sito internet www.comune.guardiagrele.ch.it del Comune di Guardiagrele e può essere trasmessa anche in formato elettronico agli indirizzi protocollo@comune.guardiagrele.ch.it o comune.guardiagrele@pec.it

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico o la Polizia Municipale possono ricevere reclami o segnalazioni verbali o telefoniche, trascrivendone fedelmente il contenuto sui moduli di cui al precedente comma. Una copia della segnalazione trascritta, regolarmente protocollata, viene conservata nei predetti Uffici a disposizione del cittadino segnalante.

È facoltà dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dare seguito alle segnalazioni anonime.

Qualora le segnalazioni o i reclami vengano presentati direttamente all'Ufficio competente alla loro trattazione, le stesse sono trasmesse all'URP corredata da eventuale risposta di intervento.

5 – Processo organizzativo – modalità operative

Nel processo operativo vengono individuate le seguenti fasi:

- Raccolta
- Registrazione
- Istruttoria o intervento
- Formulazione della risposta
- Comunicazione

La raccolta avviene attraverso l'URP, il Comando di Polizia Municipale, gli altri Uffici Comunali, i luoghi decentrati eventualmente individuati.

La presa in carico avviene sempre attraverso l'URP.

L'URP, accertata la registrazione al protocollo dell'Ente, raccoglie in apposito registro tutte le segnalazioni, nel quale annota:

- la data
- gli estremi del richiedente (compreso il recapito)
- l'oggetto
- l'Ufficio competente o il servizio che prende in carico
- la risposta sintetica
- la data di comunicazione della risposta.

Il Registro è a disposizione a semplice richiesta del Sindaco e dei componenti della Giunta comunale che ne monitorano l'aggiornamento e ne verificano i contenuti.

L'URP provvede, se in grado, a fornire direttamente la risposta annotandola sul registro.

Gli Uffici competenti provvedono a formulare la risposta e a darne comunicazione al cittadino e all'URP per l'annotazione. La risposta può essere interlocutoria e non conclusiva qualora siano necessari approfondimenti o accertamenti. La risposta interlocutoria deve essere seguita da risposta definitiva.

È fatto obbligo di rispondere entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza.

Se il reclamo/segnalazione non è di competenza dell'Ente, l'URP provvede all'inoltro al servizio esterno/società competente, dandone comunicazione al cittadino.

L'Ufficio che riceve un reclamo/segnalazione non di sua competenza lo trasmette all'URP che lo rimette ad altra struttura dell'Ente.

L'Ufficio che riceve un reclamo/segnalazione di cui è solo parzialmente competente predispone la sua parte di risposta e trasmette il tutto all'URP che provvederà ad acquisire la parte di risposta mancante.

Un reclamo si considera concluso con la risposta al cittadino da parte dell'URP o dell'Ufficio competente nonché attraverso un immediato intervento risolutivo.

Una segnalazione si considera conclusa attraverso una risposta o con l'inserimento nel programma operativo dell'Ufficio competente.

Un suggerimento viene concluso con una risposta da parte dell'URP o dell'Amministrazione Comunale.

6 – Verifica della fondatezza

Il responsabile del servizio, tiene conto della effettiva serietà del contenuto del reclamo o della segnalazione, anche per tutelarne l'efficacia.

7 – Monitoraggio

Ogni Funzionario ha la responsabilità di verificare le tipologie di risposte rilasciate dai referenti delle strutture, al fine di garantire che le stesse siano qualitativamente accettabili, rispettose e contengano riferimenti concreti e non generici.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico segue l'iter procedimentale delle segnalazioni e dei reclami, ai fini del monitoraggio, comunicando trimestralmente ai Dirigenti e al Sindaco l'esito dei monitoraggi mediante l'invio di un report i cui risultati costituiscono, ove previsto, elemento di valutazione della performance dei soggetti coinvolti.

Il report inoltre, comprende un quadro riassuntivo contenente le richieste e i problemi più segnalati, per valutare l'inserimento dei relativi interventi tra le priorità della programmazione ed al fine di condurre indagini sulla valutazione del grado di soddisfazione dei cittadini.

L'URP rileva i tempi di risposta alle istanze. Al riscontro di un termine scaduto invia immediata comunicazione al Dirigente competente e al Sindaco o all'Assessore competente.

8 – Modalità di evasione della segnalazione o del reclamo

Il servizio competente 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 i contenuti dello stesso.

Il servizio competente elabora la risposta e la invia al cittadino e all'URP che provvede a riportare la risposta nell'apposito registro.

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.

9 – Sollecito della segnalazione o del reclamo

Il cittadino che non ha ricevuto risposta nel termine di 30 giorni previsti o che non ha riscontrato direttamente un intervento da parte dell'Amministrazione al suo reclamo/segnalazione può effettuare un sollecito con le stesse modalità previste dalle linee guida e l'URP provvedere a inviarne copia al Sindaco e al Dirigente del Servizio competente.