

CRITERI GENERALI SUL TRATTAMENTO DEI RECLAMI DELLE SEGNALAZIONI E DEI SUGGERIMENTI NEL COMUNE DI SANTADI

ART. 1 – FINALITA' E OBIETTIVI

Il Comune di Santadi con le seguenti modalità gestionali intende riconoscere una procedura finalizzata alla gestione dei reclami, delle segnalazioni, dei suggerimenti e degli apprezzamenti, quale strumento sensibile a rilevare e adeguato a rispondere, rapidamente, alle situazioni di *disagio*, *insoddisfazione* o *apprezzamento* espresse dal cittadino singolo ed associato. Detto strumento vuole iniziare a coniugare il ruolo “di cittadino attivo” con quello dell’Organo di programmazione e di controllo. Inoltre le seguenti procedure mirano in tempo reale a dare massima trasparenza dell’azione amministrativa al cittadino, che può interagire con le scelte amministrative e controllare costi/benefici di ogni specifica scelta.

Inoltre consente l’analisi delle espressioni e delle esigenze dei cittadini per contribuire al monitoraggio e al miglioramento della qualità dei servizi offerti dal Comune di Santadi attraverso l’ascolto e la partecipazione del cittadino creando una sensazione di maggior sicurezza e della fruibilità degli spazi comuni.

Per reclamo, segnalazione, suggerimento e apprezzamento, d’ora in poi si intenderà:

1. **reclamo**: espressione di disagio manifestata dal cittadino singolo o associato con il quale si evidenzia il malfunzionamento, l’insoddisfazione o scarso gradimento rispetto a un servizio garantito dalla Pubblica Amministrazione ovvero di cui l’Amministrazione è direttamente o indirettamente responsabile.
2. **segnalazione**: comunicazione da parte del cittadino singolo o associato 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 da parte del cittadino singolo o associato finalizzata al miglioramento della qualità della vita cittadina o dei servizi offerti di cui l’Amministrazione è direttamente o indirettamente responsabile.
4. **apprezzamento**: qualsiasi comunicazione da parte del cittadino singolo o associato finalizzata ad evidenziare una positività relativa alla qualità della vita cittadina o ai servizi offerti di cui l’Amministrazione è direttamente o indirettamente responsabile.

Il Comune di Santadi si assume la responsabilità di rispondere e di chiarire la sua posizione, sempre e comunque, ad ogni segnalazione delle prime tre tipologie che non sia anonima e/o priva di uno specifico recapito.

I reclami, le segnalazioni, i suggerimenti e gli apprezzamenti possono riguardare tutte le attività svolte e i servizi erogati direttamente dal Comune. I reclami e le segnalazioni riguardanti attività di servizio pubblico svolte da Aziende, Società o altri soggetti partecipati o collegati al Comune devono essere presentati direttamente ad essi. Per il caso in cui un reclamo o una segnalazione sia presentato al Comune, lo stesso provvede tempestivamente a trasmetterlo ai soggetti di cui sopra, competenti a rispondere, e ai quali chiederà, per conoscenza, che gli venga comunicato l’esito.

Il Comune inserirà, nei contratti di servizio che verranno stipulati e/o rinnovati con i soggetti indicati al precedente comma 5, specifiche clausole che impongano alle Aziende l’adozione almeno degli stessi standard di qualità dei servizi previsti per il Comune di Santadi. In particolare per le diverse fasi:

- a. di accoglienza, l’obbligo della creazione di strutture fisiche (es: sportelli e/o Call Center), modulistica, personale, linee telefoniche adeguate a ricevere i reclami in tutte le forme ammissibili (lettera, fax, telefono, posta elettronica, ecc.);

- b. di risposta, l'obbligo del rispetto dei tempi di istruttoria e di riscontro formale, almeno uguali a quelli previsti dal presente Regolamento;
- c. dell'invio dei dati riguardanti la gestione dei reclami ai competenti uffici comunali;
- d. di attivazione della fase di monitoraggio e controllo prevista dal successivo art. 7 secondo modelli predefiniti nei contratti di servizio.

Fino alla scadenza dei contratti di servizio pubblico in essere, i reclami, le segnalazioni e i suggerimenti saranno presentati direttamente al Comune che provvederà alla loro trattazione secondo le norme delle presenti procedure.

La presentazione del reclamo non preclude il ricorso ad altri mezzi di tutela, amministrativi o giurisdizionali.

ART. 2 – UFFICI COMPETENTI PER LA GESTIONE DEI RECLAMI DELLE SEGNALAZIONI E DEI SUGGERIMENTI

Gli sportelli al pubblico di ciascuna Area in cui è organizzato il Comune di Santadi, sono titolari delle funzioni amministrative necessarie alla gestione del reclamo, della segnalazione, del suggerimento e dell'apprezzamento in stretto collegamento con gli uffici ai quali è rivolto lo stesso. In particolare, gli sportelli al pubblico curano il rapporto con il proponente il reclamo o la segnalazione o il suggerimento secondo la procedura indicata agli artt. 3 e 4. L'ufficio cui è diretto il reclamo o la segnalazione pone in essere tutte le iniziative necessarie per la soluzione del problema che ne forma l'oggetto secondo la procedura indicata all'art. 4.

Le funzioni si basano su principi di ascolto e partecipazione del cittadino, efficienza della Pubblica Amministrazione, imparzialità, economicità dei servizi erogati, sussidiarietà nonché riservatezza.

Allo scopo di fornire risposte rapide ed efficaci alle criticità esposte dal cittadino, singolo o associato, e di generare un processo di miglioramento integrale della qualità dei servizi, anche mediante l'analisi periodica dei report da parte dei singoli Responsabili di Area nonché della Giunta comunale, la gestione operativa è affidata a dipendenti specificamente individuati che ne curano il funzionamento con criteri di ascolto, disponibilità, empatia, professionalità e funzionalità.

I dipendenti, degli sportelli al pubblico e i Referenti degli uffici cui è diretto il reclamo/segnalazione competenti alla relativa istruttoria, sono individuati nominativamente con apposito atto di ciascun Responsabile di Area.

ART. 3 – RACCOLTA DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI

I soggetti di cui all'art. 1, possono proporre un reclamo, una segnalazione, un suggerimento allo sportello al pubblico competente per l'Area cui è diretto, in forma scritta o verbale. Essi esercitano il proprio diritto attraverso una delle modalità sottoindicate:

1. colloquio personale con il dipendente preposto allo sportello al pubblico;
2. compilazione di apposito modulo;
3. segnalazione telefonica, messaggi telematici (fax), posta elettronica;
4. comunicazione on line;
5. ogni altra forma di comunicazione utile a trasmettere segnalazioni;
6. in caso di disservizio può essere presentato reclamo direttamente agli uffici comunali responsabili del servizio interessato.

Per tutti i reclami, le segnalazioni, i suggerimenti presentati in forma diversa da quella scritta lo sportello al pubblico dovrà compilare il modulo apposito.

La corretta gestione della segnalazione inizia dalla corretta raccolta del dato. Si deve evitare di richiedere informazioni non essenziali e si deve prestare particolare attenzione alla comprensibilità delle istruzioni ed al linguaggio utilizzato, considerando anche i diversi livelli di alfabetizzazione di particolari fasce di utenza (basso livello di scolarizzazione, cittadini stranieri, ecc.)

Non sempre, infatti, la persona che si rivolge all'ufficio è in grado di esprimere correttamente il disagio provato attraverso una precisa denuncia o richiesta, pertanto l'operatore che raccoglie il reclamo, la segnalazione, il suggerimento deve aiutare l'utente a tradurre questo disagio in una comunicazione completa ed esauriente che metta il sistema di gestione in grado di raggiungere i suoi obiettivi.

I criteri di acquisizione dei reclami, delle segnalazioni, dei suggerimenti sono riassunti nella formula:

Cosa, Dove, Quando, Chi, Perché, e Come

ART. 4 – PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI DELLE SEGNALAZIONI E DEI SUGGERIMENTI

La procedura di gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti è articolata in tre fasi: accoglienza, trattamento e risposta.

Per ogni fase il personale delle strutture competenti e degli uffici interessati provvede a dare seguito al reclamo nei tempi e secondo le modalità di seguito indicate:

Accoglienza

Per i reclami e le segnalazioni presentati tramite modulo agli sportelli competenti di cui all'art. 2, il personale incaricato provvede, nello stesso giorno in cui lo riceve, a farlo registrare nel Protocollo generale e contestualmente ad inserire in un'apposita Banca dati le seguenti informazioni:

- 1. data della presentazione**
- 2. dati identificativi del segnalante**
- 3. recapito del segnalante**
- 4. luogo cui si riferisce il reclamo, la segnalazione, il suggerimento**
- 5. classificazione del reclamo, della segnalazione, del suggerimento**
- 6. dati identificativi dell'Area interessata**
- 7. dati identificativi del servizio interessato**
- 8. dati identificativi del Referente dell'ufficio competente all'istruttoria**

La classificazione della segnalazione deve corrispondere a categorie predefinite. La classificazione non deve necessariamente essere comunicata all'utente, in quanto rappresenta un'informazione utile soprattutto per il sistema di gestione interna della segnalazione, l'elaborazione e l'analisi dei dati. Se le informazioni non sono sufficienti per classificare la segnalazione è necessario un supplemento di indagine.

Copia del modulo protocollato sarà trasmesso con modalità telematica, al Responsabile dell'Area, all'Assessore competente e al Sindaco.

I reclami presentati attraverso modulo come la normale corrispondenza direttamente al Protocollo generale, sono protocollati a cura dell'addetto, trasmessi ai soggetti indicati nel comma precedente e poi consegnati al Referente nominato per l'istruttoria del reclamo/segnalazione. Prima della consegna l'addetto al Protocollo osserva la procedura di inserimento nella Banca dati prevista nel comma 2.

Per i reclami/segnalazioni presentati telematicamente (e-mail), telefonicamente e verbalmente, previa compilazione negli ultimi due casi dell'apposito modulo da parte del dipendente ricevente, deve essere seguita la medesima procedura descritta nei commi precedenti.

Trattamento

Provveduto all'inserimento nella Banca dati, oppure appena ricevuto il reclamo/segnalazione, in caso di urgenza o quando valuta con la dovuta diligenza che possa essere fornita risposta immediata, l'operatore dello sportello al pubblico (art. 2) ha la responsabilità dell'individuazione del servizio competente all'evasione del reclamo/segnalazione e conseguentemente contatta il

Referente individuato presso il servizio specifico fornendogli tempestivamente tutti gli elementi raccolti per la necessaria verifica e intervento. Le fasi della protocollazione e dell'inserimento nella Banca dati dovranno essere osservate, seppure in un momento successivo, anche nei casi di urgenza o di immediata risposta.

Il Referente provvede a svolgere l'istruttoria relativa al caso, tassativamente entro e non oltre 15 giorni dalla data di ricevimento del reclamo/segnalazione allo sportello.

In tutti i casi, il Referente ha l'obbligo di inviare entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento allo sportello, un primo riscontro contenente:

- a) data e luogo;
- b) indicazioni dell'avvenuta ricezione del reclamo/segnalazione;
- c) una previsione dei tempi per la risoluzione del reclamo/segnalazione con annesse motivazioni per giustificare eventuale ritardo;
- d) l'identificazione della struttura competente ed il nominativo del Referente competente a svolgere l'istruttoria.

Il primo riscontro è dato: via e-mail, telefono, fax, posta o verbalmente. Viene data preferenza alla modalità eventualmente indicata dal proponente il reclamo/segnalazione.

Risposta

- a) Il Responsabile dell'Area competente fornisce risposta al proponente il reclamo/segnalazione entro 20 giorni decorrenti dalla data della sua presentazione. Nel caso di soluzione immediata del problema, o laddove l'entità e la natura del reclamo/segnalazione lo consentano, la soluzione deve essere comunicata al richiedente, entro 48 ore dal ricevimento, a cura del Referente. Se il tipo di reclamo/segnalazione lo consente, la risposta deve essere data dal Referente contestualmente alla sua presentazione. Nelle risposte fornite dovranno essere osservati i principi di semplicità e chiarezza della comunicazione.
- b) I Responsabili e i Referenti forniscono una risposta completa e motivata in relazione all'istruttoria svolta.
- c) La risposta è data: via e-mail, telefono, fax. Viene data preferenza alla modalità eventualmente indicata dal proponente il reclamo/segnalazione.

Negli stessi termini indicati alle lettere precedenti dovrà essere fornita risposta dal Responsabile dell'Area competente, circa le valutazioni dell'Amministrazione in ordine ai suggerimenti presentati. In ogni caso dovrà essere comunicato al proponente l'esito finale della valutazione complessiva.

I Referenti riportano sempre nella Banca dati di cui al presente articolo, il contenuto della risposta e la data in cui è fornita. Analogamente procedono nel modulo di reclamo/segnalazione.

Del contenuto e della data della risposta viene data notizia con modalità telematica, al Responsabile dell'Area, all'Assessore competente e al Sindaco.

ART. 5 – ESITO DEL RECLAMO - SEGNALAZIONE

Nel caso in cui dall'istruttoria non risultino responsabilità degli uffici comunali, la procedura di reclamo/segnalazione si conclude dando immediata notizia al cittadino della situazione riscontrata a cura, secondo le competenze stabilite dall'art. 4, del Responsabile o del Referente.

Nel caso in cui non possa essere risolto, il Responsabile o il Referente fornisce entro i prescritti 15/20 giorni, una comunicazione di cortesia al proponente il reclamo/segnalazione.

Il cittadino, ove lo ritenga, potrà attivare gli altri mezzi di tutela previsti dall'ordinamento giuridico.

Qualora venga riconosciuto il disservizio, il Responsabile dell'Area competente si attiva per rimuovere, ove possibile, le cause della criticità segnalata.

ART. 6 – ANALISI DELLE SEGNALAZIONI

Il sistema delle segnalazioni permette di dotare l'organizzazione di uno strumento sensibile a rilevare ed a rispondere rapidamente alle situazioni di disagio e insoddisfazione vissute dal cittadino. In questo senso gestire in modo efficace le segnalazioni significa dotarsi di "sensori" che mettono in evidenza, in modo tempestivo, i punti deboli nei vari livelli dell'Amministrazione offrendo possibilità altrettanto tempestive di recupero e correzione.

Il sistema permette inoltre di orientare le decisioni relative al miglioramento della qualità dei servizi a partire dal punto di vista dell'utenza.

Per tale scopo si costituisce, con decreto del Segretario Comunale, un tavolo di confronto con i Responsabili delle Aree con cui provvedere periodicamente ad un'attenta analisi quantitativa e qualitativa delle segnalazioni pervenute.

Il risultato dell'analisi deve essere comunicato alla Giunta comunale e al Sindaco.

ART. 7 – MONITORAGGIO

Le segnalazioni sono appositamente classificate in modo da tener conto, oltre che del contenuto della segnalazione, anche del luogo in cui si è generata e della attribuzione della competenza all'ufficio o servizio. Vengono inoltre acquisiti elementi sulle modalità di presentazione della segnalazione, del tempo di latenza e della tipologia di chi presenta la segnalazione come interessato. Il database che gestisce la raccolta fornisce elementi disaggregati indicativi delle segnalazioni pervenute:

- per numero
- per zona cittadina
- per tipologia
- per Area competente ad evadere la segnalazione
- per servizio all'interno dell'Area

nonché elementi dai quali si desume:

- la tempistica media di evasione per ufficio
- la tempistica media di risposta al cittadino

questi dati verranno forniti semestralmente al Sindaco e alla Giunta Comunale, affinché, attraverso la loro lettura e interpretazione, possano intraprendere ogni azione ritenuta utile al perseguimento della finalità in premessa.

ART. 8 – ANALISI DELLA SODDISFAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI E DEI SUGGERIMENTI

Periodicamente è effettuata una analisi di soddisfazione relativa alla gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti attraverso apposita sezione del sito istituzionale del Comune.

Il Comune promuove e favorisce occasioni di confronto e di ascolto con le associazioni rappresentative dei cittadini e con gli altri soggetti interessati al rispetto degli standard dei servizi.

ART. 9 - FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

L'Amministrazione Comunale persegue quale obiettivo primario la valorizzazione delle risorse umane e la crescita professionale dei dipendenti allo scopo di assicurare il buon andamento, l'efficienza e l'efficacia dell'attività amministrativa. A tal fine, compatibilmente con le risorse disponibili, promuove, programma, favorisce ed organizza la formazione e l'addestramento

professionale del personale comunale, con specifico riferimento alla gestione dei reclami. Nella medesima direzione cura il successivo, periodico, aggiornamento.

ART. 10 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

ART. 11 – NORME FINALI E PUBBLICITA' DEL REGOLAMENTO

Al presente Regolamento deve essere assicurata ampia pubblicità. Copia dello stesso deve essere tenuta a disposizione del pubblico, anche per via telematica, perché chiunque ne possa prendere visione o estrarne copia.

Il presente Regolamento entra in vigore nel rispetto delle procedure stabilite dallo Statuto Comunale.

ART. 12 – DISPOSIZIONI TRANSITORIE

Nel periodo intercorrente tra l'entrata in vigore del presente Regolamento e l'acquisizione dell'apposito strumento informatico che ne consenta la gestione online, la presentazione e la gestione dei reclami/segnalazioni/suggerimenti/apprezzamenti, potrà avvenire esclusivamente secondo le modalità indicate ai numeri 1 – 2 – 3 – 5 – 6 dell'art. 3, comma 1.

**Regolamento approvato con Deliberazione di G. C. n. 66 del 06/11/2012
esecutiva il 23/11/2012.**

Regolamento in vigore dal _____.