



COMUNE DI SINALUNGA

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

**REGOLAMENTO PER LA
GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI
RECLAMI**

*Approvato con deliberazione del
Commissario Straordinario n. 1 del 13.01.2014*

REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

ART. 1 – OGGETTO

1. Il presente Regolamento disciplina l'esercizio del diritto di partecipazione mediante la formulazione di segnalazioni o reclami, nel rispetto delle vigenti disposizioni legislative ed in attuazione Titolo III "Istituto di partecipazione e diritti dei cittadini" dello Statuto Comunale approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 4 del 02/02/2005;

2. Gli utenti delle funzioni e dei servizi del Comune di Sinalunga hanno accesso agli istituti previsti dal presente Regolamento.

ART. 2 – Definizioni

- a) **"segnalazione"/"suggerimento"**, qualsiasi proposta indirizzata al Comune 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, con particolare riferimento agli aspetti organizzativi e logistici;
- b) **"reclamo"**, la lamentela rivolta al Comune 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. Il reclamo può quindi essere volto ad ottenere ristoro dal Comune per il pregiudizio subito, fermi i rimedi amministrativi o giurisdizionali previsti dalla legge.

ART. 3 – Ambito di applicazione

1. Il presente Regolamento si applica a tutte le funzioni amministrative cui il Comune è titolare, esercitate da qualunque struttura dello stesso. Qualora la segnalazione o il reclamo siano attinenti a funzioni o servizi di cui il Comune di Sinalunga non è competente, questo provvede all'inoltro all'Ente competente informandone l'utente.

ART. 4 – Modalità di redazione e presentazione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico

1. Le segnalazioni ed i reclami sono di norma redatti in forma scritta, mediante compilazione di appositi moduli indirizzati all'U.R.P. del Comune di Sinalunga e prestampati in duplice copia.
2. Le segnalazioni ed i reclami possono essere presentati tramite consegna a mani o inviati per posta elettronica certificata comune.sinalunga@postacert.toscana.it mediante compilazione di apposito modulo reso disponibile sul portale Internet del Comune di Sinalunga, ovvero mediante telefax o posta ordinaria.
3. Il personale adibito alle funzioni di ufficio Relazioni con il Pubblico presso la sede del Comune di Sinalunga è autorizzato a ricevere la segnalazione o il reclamo verbale o telefonico, trascrivendone fedelmente il contenuto sui moduli di cui al comma 1.
4. Le segnalazioni o i reclami, comunque redatti e presentati, possono essere anonimi. Nel caso in cui l'utente non fornisca i propri dati personali, la risposta della segnalazione o del reclamo non sarà comunicata, ma resterà disponibile per un anno presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
5. Le segnalazioni o il reclamo si intendono anonimi anche nel caso in cui l'utente, utilizzando le modalità di invio di cui ai precedenti commi 2 e 3 non allegghi alle stesso la copia fotostatica di un documento di identità in corso di validità.

ART. 5 – Presentazione diretta alla struttura competente

1. Qualora le segnalazioni o i reclami siano presentati, in qualsiasi forma, direttamente alla struttura competente alla loro trattazione, questa provvede agli adempimenti di cui all' art. 6, trasmettendo copia della segnalazione o reclamo alla Struttura Relazioni con il Pubblico, anche per mezzo del sistema di gestione della posta elettronica del Comune di Sinalunga.

ART. 6 – Gestione della segnalazione o reclamo

1. Le segnalazioni o i reclami sono Protocollati dal Protocollo Generale dell'Ente. Nella registrazione di protocollo dovrà essere specificato la denominazione delle strutture competenti a conoscere le questioni.
2. Nelle ipotesi previste dall'art. 4, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede entro 2 giorni dalla protocollazione ad inoltrare copia della segnalazione o reclamo al Responsabile competente alla sua analisi.
3. Il Responsabile dell'Ufficio competente all'analisi della segnalazione o del reclamo verifica, in prima battuta, se sia possibile un intervento immediato a ristoro dell'utente. Qualora non sia possibile, il Responsabile o altro dipendente competente a svolgere l'istruttoria relativa al reclamo presentato, e cioè a individuare le cause del disservizio lamentato provvede, tassativamente entro e non oltre 20 giorni dalla data di protocollazione della segnalazione, a svolgere l'istruttoria relativa al caso. I risultati dell'istruttoria sono inseriti in un apposito campo modulo di reclamo ed inviati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
4. L'Ufficio relazione con il Pubblico fornisce risposta al proponente il reclamo/segnalazione entro 30 giorni decorrenti dalla presentazione. Per particolari esigenze organizzative relative alle sole segnalazioni, il Comune di Sinalunga può sostituire la risposta espressa con altre forme di intervento conoscibili all'utente.
5. Nel caso in cui dall'istruttoria non si possa risolvere il reclamo in tempi utili (30 gg.), va comunque fornita entro 30 gg. una comunicazione di cortesia al proponente il reclamo con indicazione:
 - Indicazione dell'avvenuta ricezione del reclamo,
 - Una previsione dei tempi per la risoluzione del reclamo con annesse motivazioni per giustificare il ritardo,
 - L'identificazione della struttura competente.

ART. 7 – Monitoraggio

1. L'Ufficio Relazione con il Pubblico segue l'iter procedimentale delle segnalazioni e dei reclami a fini del monitoraggio e della misurazione della soddisfazione dell'utente, comunicandone i risultati semestralmente al Sindaco nonché al Segretario generale ai fini del Controllo di Gestione.
2. Nel caso in cui decorra inutilmente il termine di cui all'art. 6, comma 3, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ne dà comunicazione al Sindaco ed al Responsabile dell'Ufficio per i procedimenti disciplinari.

ART. 8 – Norme Finali

1. Ferma la volontà dell'utente e nel rispetto della riservatezza dei dati personali, i dati acquisiti con le modalità di cui agli artt. 4 e 5 ed assimilabili alle dichiarazioni sostitutive di certificazioni, sono oggetto di riscontro mediante la strumentazione informatica e telematica in uso nel Comune di Sinalunga.



COMUNE DI SINALUNGA

U.R.P. UFFICIO RELAZIONE CON IL PUBBLICO

SCHEDA PER LA RILEVAZIONE DI SEGNALAZIONI, RECLAMI, SUGGERIMENTI

N. _____

Data _____

Si prega di scrivere in stampatello

Segnalazione/Suggerimento

reclamo

Modalità di presentazione: **di persona** **telefono** **lettera** **e mail** **fax**

Cognome.....Nome.....

Via/Piazza.....n.....Località.....

Telefono.....e-mail.....

Oggetto specifico della segnalazione: _____

Si trasmette la: segnalazione/suggerimento reclamo al:

Sig. _____ dell'U.O. _____

Sig. _____ dell'U.O. _____

Sig. _____ dell'U.O. _____

RISPOSTA: _____ (a _____ cura _____ dei _____ Servizi
interessati): _____

Spazio a cura dell'URP

Esito della comunicazione al cittadino:

Problema risolto

Problema risolubile:

in programma

non in programma

Problema irrisolvibile

motivazione _____

Competenza altri Enti

Comunicato il _____