

## ALLEGATO 1

### REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI DEI CITTADINI

#### Premessa

Il presente regolamento si propone di strutturare in modo innovativo la gestione delle segnalazioni e dei reclami inviati dai cittadini, tramite un processo sistematico e centralizzato e l'uso di un applicativo condiviso. Tale applicativo assegna una numerazione univoca e rintracciabile ad ogni segnalazione, consente di seguire l'iter della segnalazione e i passaggi all'interno degli uffici e di inoltrare la segnalazione ai gestori dei servizi del Comune di Cusano Milanino. E' possibile inoltre rendere visibile sul sito istituzionale lo stato di avanzamento e l'esito della segnalazione

Questa nuova modalità permette di verificare i tempi e la qualità della risposta al cittadino, nell'ottica di un miglioramento della comunicazione interna e della gestione delle procedure. Con l'organizzazione del processo gestionale delle segnalazioni e dei reclami, l'Amministrazione Comunale assume un'ottica di maggiore orientamento al cittadino, alla comunicazione e alla trasparenza, volta ad accrescere la fiducia nella Pubblica Amministrazione e la partecipazione alla vita della comunità locale, garantendo una "risposta sempre" e in tempi certi.

#### Articolo 1 - Oggetto

1. Il presente regolamento disciplina l'esercizio del diritto di partecipazione dei cittadini all'attività dell'Amministrazione Comunale mediante la formulazione di segnalazioni o reclami, nel rispetto delle vigenti disposizioni legislative.
2. Per il perseguimento di tale finalità l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (di seguito URP), predispone una modulistica disponibile sia sul sito internet del Comune sia presso il Front Office dell'URP stesso.

#### Articolo 2 - Definizioni

1. Ai fini del regolamento si intende per:
  - a) "**segnalazione**" qualsiasi proposta indirizzata al Comune di Cusano Milanino 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 lamentela rivolta al Comune di Cusano Milanino 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 essere quindi volto ad ottenere ristoro dal Comune per il pregiudizio subito, fermi i rimedi amministrativi o giurisdizionali previsti dalla legge.

### **Articolo 3 - Ambito di applicazione**

1. Il presente regolamento si applica a tutte le funzioni amministrative di cui il Comune di Cusano Milanino è titolare. Si applica inoltre ai servizi pubblici locali, esclusi quelli affidati a soggetti terzi tenuti all'adozione della Carta dei servizi prevista dalla normativa vigente.
2. Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque svolti da soggetti non pubblici, il rispetto del presente regolamento è assicurato dal Comune di Cusano Milanino nell'esercizio dei suoi poteri di direzione, controllo e vigilanza.
3. Qualora la segnalazione o il reclamo siano attinenti a funzioni o servizi di cui il Comune di Cusano Milanino non è competente, questo provvede all'inoltro all'Ente competente informandone l'utente.

### **Articolo 4 - Modalità di redazione e presentazione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

1. Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati tramite consegna a mano, inviati per posta elettronica, mediante compilazione di apposito modulo elettronico reso disponibile sul sito internet del Comune di Cusano Milanino, mediante fax o posta ordinaria, ovvero direttamente al personale dell'URP, di regola su moduli cartacei prestampati, di cui una copia è rilasciata al cittadino.
2. Il personale adibito alle funzioni di Ufficio Relazioni con il Pubblico è autorizzato a ricevere la segnalazione o il reclamo verbale o telefonico, trascrivendone fedelmente il contenuto sui moduli prestampati di cui al comma 1, fornendo, a domanda, un servizio di assistenza alla compilazione del modulo.
3. Le segnalazioni e i reclami non 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.
4. Tutto il procedimento e gli atti di acquisizione, l'elaborazione e risposta alle segnalazioni e ai reclami è sottoposto al segreto d'ufficio e alla normativa sulla privacy per i dati sensibili eventualmente contenuti.

### **Articolo 5 - Presentazione diretta al servizio competente**

1. Qualora le segnalazioni o i reclami siano presentati, in qualsiasi forma, direttamente al servizio competente alla loro trattazione, questo provvede a trasmettere copia della segnalazione o reclamo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, eventualmente già integrati con le osservazioni e le risposte di merito.
2. Qualsiasi segnalazione o reclamo raccolto da altri servizi deve essere inoltrato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico **entro i due giorni lavorativi** immediatamente successivi alla presentazione.

### **Articolo 6 - Analisi ed evasione della segnalazione**

1. Le segnalazioni o i reclami sono inseriti nell'apposita procedura "Segnalazioni" del Comune di Cusano Milanino a cura dell'URP.
2. Nel caso di presentazione diretta al servizio competente, il referente del servizio provvede tempestivamente, e comunque **entro due giorni lavorativi**, a trasmettere le segnalazioni all'URP, ai sensi del precedente articolo 5.

3. Nel caso di segnalazione multipla ovvero relativa a diverse tipologie, tale segnalazione viene respinta dall'URP, che invita il cittadino a ripresentare la segnalazione distinta per tipologia.
4. Analogamente viene respinta dall'URP la segnalazione non pertinente, palesemente errata, senza contenuti e/o con contenuti fittizi e/o offensivi.
5. Il cittadino singolo o associato che effettua la segnalazione o il reclamo ha diritto ad ottenere **risposta dal Comune di Cusano Milanino entro 30 giorni** decorrenti dalla data di protocollazione della segnalazione o del reclamo ovvero dalla data di invio della e-mail o del modulo elettronico o del modulo cartaceo.
6. L'URP provvede **entro due giorni lavorativi** dalla segnalazione ad inoltrare copia della segnalazione o reclamo, tramite l'apposita procedura segnalazioni, al referente competente alla sua analisi, come individuato dal funzionario responsabile del settore.
7. Il referente, competente per l'analisi della segnalazione, verifica se sia possibile e/o urgente intervenire subito (ad es. in caso di un albero caduto). In caso contrario pianifica l'intervento in un tempo successivo precisando i tempi ed il contenuto dello stesso.
8. Il referente elabora la risposta per l'utente tramite l'apposita procedura segnalazioni e, sempre con lo stesso mezzo, la inoltra all'URP **entro e non oltre cinque giorni lavorativi** dalla data di inoltro dal parte dell'URP, che provvede alla sua comunicazione all'utente, previa valutazione della completezza e della chiarezza delle informazioni fornite.
9. Nel caso in cui la soluzione al problema all'origine della segnalazione o del reclamo comporti l'adozione di una decisione da parte dell'Amministrazione Comunale, **entro cinque giorni lavorativi** il referente del servizio competente provvede a darne notizia all'URP e contestualmente ad avviare l'istruttoria della pratica.
10. Nell'ipotesi prevista al comma 6, l'URP provvede ad informare il cittadino dell'avvio del procedimento decisionale, mentre la segnalazione originale, all'interno della procedura segnalazioni, non verrà chiusa fino all'adozione del provvedimento definitivo.

#### Articolo 7 - Monitoraggio

1. L'URP segue l'iter procedimentale delle segnalazioni e dei reclami, al fine di monitoraggio e di misurazione della soddisfazione dell'utente, tramite l'apposita procedura segnalazioni, comunicando semestralmente al Sindaco e al Segretario comunale l'esito degli stessi.
2. L'URP predispose un report semestrale con l'indicazione della tipologia delle segnalazioni e dei reclami e la percentuale di ricorrenza e i tempi medi di risposta da parte dei servizi.
3. Nel caso in cui decorra inutilmente il termine di 30 giorni e l'URP non abbia ricevuto risposta alla segnalazione o al reclamo da parte del referente competente, il responsabile dell'URP avvisa dell'inadempienza il Segretario comunale per i procedimenti conseguenti, anche disciplinari.
4. I Responsabili di Settore sono tenuti ad organizzare la gestione delle segnalazioni e dei reclami nel Settore di loro competenza, attraverso l'individuazione di uno o più referenti, in modo da garantire l'analisi della segnalazione o del reclamo anche in caso di assenza. I nominativi dei referenti vanno trasmessi all'URP.
5. Il rispetto di tale organizzazione sarà oggetto di valutazione in sede di erogazione dell'indennità di risultato. Spetterà ad una conferenza di servizi con i responsabili di settore e il personale interessato (referenti individuati dai responsabili e URP) verificare e programmare gli aspetti procedurali in relazione agli indicatori di risultato

da considerare a tale scopo. Tale conferenza potrà aggiornare le decisioni nel futuro, in presenza di necessità diverse.

**Articolo 8 – Entrata in vigore**

1. Il presente regolamento per la gestione delle segnalazioni e dei reclami dei cittadini entra in vigore dal 1° gennaio 2016.

**Riferimenti normativi**

- Statuto del Comune di Cusano Milanino: Titolo VIII – Istituti di partecipazione - articoli da 84 a 98;
- Legge n. 150/2000.

## STATO DELLE SEGNALAZIONI

da esaminare

### da esaminare

*La Segnalazione è stata ricevuta correttamente: è in attesa di essere esaminata dall'URP.*

accettata

### accettata

*La Segnalazione è stata ritenuta pertinente e significativa, verrà quindi assegnata agli Uffici competenti in materia.*

respinta

### respinta

*Vengono respinte le Segnalazioni non pertinenti, palesemente errate, senza contenuti e/o con contenuti fittizi e/o offensivi*

assegnata

### assegnata

*La Segnalazione è stata presa in carico dall'Ufficio (o Gestore esterno) competente, che provvederà ad occuparsene.*

programmata

### programmata

*La Segnalazione è stata chiusa ed inserita come intervento di un progetto di prossima realizzazione.*

chiusa

### chiusa

*La Segnalazione è stata chiusa ed ha concluso il suo iter.*

## TIPOLOGIA DELLE SEGNALAZIONI:

1. acquedotto e fognatura;
2. ambiente;
3. animali;
4. arredo urbano;
5. barriere architettoniche;
6. cimitero;
7. illuminazione pubblica;
8. manutenzione strade;
9. protezione civile;
10. rifiuti urbani e assimilati e rifiuti abbandonati;
11. segnaletica stradale;
12. traffico e viabilità;
13. trasporti pubblici;
14. veicoli abbandonati;
15. verde pubblico urbano;
16. altro

Flusso del processo (workflow)

