

# **Disciplinare sulla gestione dei reclami, suggerimenti e segnalazioni dei cittadini nei confronti dell'Amministrazione Comunale di Ancona**

Approvato con Delibera di Giunta n 372 del 9 ottobre 2012

Art. 1 – Finalità e obiettivi

Art. 2 – Procedura organizzativa per la gestione delle segnalazioni

Art. 3 – Raccolta delle segnalazioni

Art. 4 – Formulazione e comunicazione della risposta

Art. 5 – Analisi delle segnalazioni e valutazione della dirigenza

Art. 6 – Trattamento dei dati personali

Art. 7 - Segreto di ufficio e garanzia della privacy

Art. 8 – Reportistica

## **Art. 1**

### ***Finalità e Obiettivi***

Il Comune di Ancona con il presente documento intende regolamentare una procedura finalizzata alla gestione dei reclami, segnalazioni, suggerimenti ed apprezzamenti al fine di rilevare e gestire le situazioni di disagio, insoddisfazione o apprezzamento espresse dal cittadino singolo o associato.

Questa procedura inoltre consente l'analisi delle espressioni e delle esigenze dei cittadini e il monitoraggio degli uffici che si prendono in carico le segnalazioni nonché il miglioramento costante della qualità dei servizi offerti dal Comune attraverso l'ascolto e la partecipazione degli utenti.

Per reclamo, segnalazione, suggerimento, d'ora in poi s'intenderà:

1. **reclamo:** espressione di disagio manifestata dal cittadino singolo o associato con il quale si evidenzia il malfunzionamento di un servizio garantito dalla Pubblica Amministrazione ovvero di cui l'Amministrazione è direttamente o indirettamente responsabile. Nel reclamo è obbligatoriamente prevista la risposta.
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, anche di apprezzamento, da parte del cittadino singolo o associato finalizzata al miglioramento della qualità della vita cittadina o dei servizi offerti.

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

## **Art. 2**

### ***Procedura organizzativa per la gestione delle segnalazioni***

Tutti gli uffici che ricevono reclami o segnalazioni sono tenuti a trasferirli all'Ufficio relazioni con il pubblico, a cui è affidata la loro gestione operativa e informatica

Una volta ricevuto direttamente o dagli altri uffici gli operatori URP inoltreranno il reclamo o la segnalazione ai settori di competenza, in particolare al referente e al dirigente.

I dirigenti di tutti i settori dovranno individuare i dipendenti referenti della comunicazione che prenderanno in carico queste segnalazioni, reclami, suggerimenti e che dovranno curarne l'iter fino alla sua conclusione fornendo all'Urp gli elementi necessari per la risposta.

Le risposte da fornire ai cittadini dovranno essere inviate agli operatori dell'URP che provvederanno alla comunicazione finale e conclusiva al cittadino

Periodicamente sarà possibile la verifica dell'andamento dell'efficienza della macchina comunale mediante l'analisi dei report da parte dei singoli dirigenti e del Direttore o Segretario Comunale.

## **Art. 3**

### ***Raccolta delle segnalazioni***

I cittadini e gli altri soggetti possono presentare un reclamo, una segnalazione o un suggerimento in varie modalità:

1. via web attraverso un software dedicato;
2. colloquio personale con operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP);
3. telefonicamente;
4. posta elettronica;
5. posta tradizionale.

Con la modalità di cui al punto 1 il cittadino inserisce automaticamente la segnalazione, reclamo, suggerimento o apprezzamento, direttamente nel software di gestione.

I dati necessari sono:

- data della presentazione
- dati identificativi del segnalante (obbligatorio)
- recapito telefonico (facoltativo)
- indirizzo di posta elettronica (obbligatorio)
- testo della segnalazione

Con le altre modalità di cui al punto 2-3-4-5, gli operatori provvederanno ad inserirla manualmente all'interno del software in modo da creare un unico archivio.

I dati inseriti saranno esclusivamente quelli necessari per poter ricontattare, se necessario, il cittadino e fornirgli una risposta.

Successivamente all'accettazione della segnalazione o del reclamo, l'operatore dell'URP individuerà il settore competente, trasmettendola al referente specifico completa di tutti i dati necessari per la verifica e l'intervento.

Della data di comunicazione viene fatta annotazione nel database onde consentire la valutazione del limite temporale entro cui deve essere fornita la risposta.

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

#### **Art. 4**

##### ***Formulazione e comunicazione della risposta***

Il referente del settore competente formula una risposta sulla fattibilità o l'attuazione degli interventi possibili e la mette in carico all'operatore dell'URP che la completa in tutti i suoi elementi e provvede ad inoltrarla al cittadino verbalmente, telefonicamente o per posta elettronica.

Qualora gli elementi non fossero sufficienti o completi a formulare una risposta, l'operatore dell'URP provvede immediatamente all'acquisizione degli elementi mancanti.

L'Amministrazione predispone, con la massima celerità, la risposta al cittadino.

La risposta alla segnalazione/reclamo può essere interlocutoria e non conclusiva qualora vi sia necessità di ulteriori accertamenti o per motivati ritardi nelle risposte dei referenti.

La risposta interlocutoria deve essere seguita da risposta definitiva.

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.

#### **Art. 5**

##### ***Analisi delle segnalazioni e valutazione della dirigenza***

Il sistema delle segnalazioni permette di dotare l'Amministrazione di uno strumento sensibile a rilevare le situazioni di disagio e insoddisfazione vissute dal cittadino rispondendo rapidamente.

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 della struttura 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.

La mancata tempestiva risposta alle segnalazioni/reclami inciderà sulla valutazione della dirigenza, in conformità a quanto previsto dal sistema di misurazione e valutazione della performance.

Il Direttore Generale attraverso la conferenza dei dirigenti potrà aprire un tavolo di confronto con cui provvedere periodicamente ad un'attenta analisi quantitativa e qualitativa delle segnalazioni pervenute.

## **Art 6**

### ***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.7**

### **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 Dirigenti e dal Responsabile URP.

L'accesso alla segnalazione/reclamo da parte di soggetti terzi è consentito solo se espressamente autorizzato dall'autore della segnalazione/reclamo.

L'Amministratore di sistema provvederà periodicamente all'archiviazione e cancellazione del supporto contenente la segnalazione o reclamo dopo l'elaborazione dello stesso a conclusione del procedimento.

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

## **Art. 8**

### ***Reportistica***

Le segnalazioni sono appositamente classificate per tipologia, ambiti territoriali e per settori competenti.

Vengono inoltre acquisiti elementi sulle modalità di presentazione della segnalazione, del numero di reclami inevasi e della tipologia di intervento richiesta dalla segnalazione.

Questi dati verranno forniti periodicamente al Sindaco, previo esame del Direttore Generale, alla Giunta Comunale e, annualmente al Consiglio Comunale affinché, attraverso la loro analisi e valutazione, possano intraprendere ogni azione ritenuta utile al perseguimento della finalità in premessa.