



**COMUNE DELLA SPEZIA**

**REGOLAMENTO PER LA GESTIONE  
DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI  
DELL'ENTE**

## **I n d i c e**

**Art. 1 - Oggetto**

**Art. 2 - Definizioni**

**Art. 3 - Ambito di applicazione**

**Art. 4 - Modalità di redazione e presentazione delle segnalazioni e dei reclami**

**Art. 5 - Gestione della segnalazione o del reclamo**

**Art. 6 - Modalità di risposta alla segnalazione o al reclamo**

**Art. 7 - Monitoraggio**

**Art. 8 - Norma finale**

## **Art. 1 – Oggetto**

- 1 Il presente Regolamento disciplina l'esercizio del diritto di partecipazione mediante la formulazione di segnalazioni o reclami.
- 2 Gli utenti del Comune della Spezia hanno accesso agli istituti previsti dal presente Regolamento. A tale scopo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) garantisce che la modulistica sia disponibile nell'area apposita del sito web del Comune ([www.comune.sp.it/ilcittadino/segnalazionireclami](http://www.comune.sp.it/ilcittadino/segnalazionireclami)).

## **Art. 2 – Definizioni**

- 1 Ai fini del Regolamento, si intende per:
  - a) "segnalazione", qualsiasi proposta, suggerimento, richiesta di intervento, indirizzati al Comune e volti 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 e giustificata dal mancato o cattivo esercizio di una funzione di competenza dell'Ente, ovvero dal disservizio di uno degli uffici comunali nel rapporto con l'utenza.

## **Art. 3 – Ambito di applicazione**

- 1 Il presente Regolamento si applica a tutte le funzioni di cui il Comune della Spezia è titolare, esercitate da qualunque struttura dello stesso.
- 2 Nell'area web del sito dell'ente dedicata alle segnalazioni ed ai reclami ([www.comune.sp.it/ilcittadino/segnalazionireclami](http://www.comune.sp.it/ilcittadino/segnalazionireclami)), vi è la possibilità di inviare segnalazioni e reclami ai vari servizi, secondo le indicazioni presenti sull'area web.
- 3 Qualora la segnalazione o il reclamo siano attinenti a funzioni o servizi di cui il Comune della Spezia non sia competente, questo provvede a informarne l'utente fornendogli le notizie di cui eventualmente disponga, idonee a individuare l'Ente competente.
- 4 Per la gestione informatizzata di segnalazioni e reclami, si rimanda ai dettagli definiti nelle Istruzioni Operative in vigore, approvate dalla Direzione Operativa e al Manuale di Gestione del Software dedicato.
- 5 Ogni Dirigente/Posizione Organizzativa o funzionario delegato, per i CDR di competenza, è tenuto a:
  - informare prontamente il referente informatico responsabile del software dedicato, di ogni variazione attinente: i nominativi dei responsabili/referenti; gli Uffici/ambiti di competenza inseriti sul software;

- verificare costantemente l'aderenza delle voci presenti sul software con le attività effettivamente svolte; che le stesse voci siano collegate ai referenti di competenza; che siano voci comprensibili dal cittadino che voglia reclamare/segnalare on line.

- 6 A regime il software in oggetto permetterà la protocollazione automatica dei reclami e delle segnalazioni on line in entrata e delle relative risposte in uscita, valida ai fini giuridici. Inoltre, richiederà l'utilizzo della firma digitale da parte del responsabile della risposta, nelle risposte da inoltrare al cittadino via mail.

#### **Art. 4 – Modalità di redazione e presentazione delle segnalazioni e dei reclami**

- 1 Le segnalazioni ed i reclami possono essere presentati di persona, inviati per posta elettronica, trasmessi mediante compilazione di apposito modulo elettronico reso disponibile sul portale internet del Comune della Spezia, nell'area web dedicata alle segnalazioni ed ai reclami ([www.comune.sp.it/ilcittadino/segnalazionireclami](http://www.comune.sp.it/ilcittadino/segnalazionireclami)), ovvero mediante telefono, telefax o posta ordinaria.
- 2 Non possono essere trattati le segnalazioni ed i reclami, comunque presentati, in forma anonima (salvo casi eccezionalmente definiti dal singolo CDR, per le segnalazioni) o che non contengano elementi sufficienti a comprenderne il senso e l'oggetto.
- 3 Il Corpo di Polizia Municipale ha autonoma facoltà di considerare scritti anonimi se utili all'accertamento di violazioni di legge.
- 4 I reclami devono anche contenere indicazioni atte a consentire l'invio della risposta al cittadino (indirizzo fisico o indirizzo e-mail o numero fax) e le relative modalità di risposta prescelte dal cittadino stesso.
- 5 Le segnalazioni che provengono dall'area web dedicata, qualora contengano la richiesta di una risposta, devono invece contenere l'indirizzo e-mail a cui trasmetterla.
- 6 Infine, per le segnalazioni non pervenute nell'area web dedicata, il cittadino è libero di indicare o meno le modalità di risposta; per esse il responsabile della risposta è libero di rispondere anche tramite la sua e-mail o tramite telefono, a sua discrezione.
- 7 Le segnalazioni ed i reclami (di regola quest'ultimi redatti in forma scritta), possono essere indirizzati dai cittadini direttamente alla struttura competente alla loro trattazione, oppure all'U.R.P. del Comune della Spezia, o ai front office decentrati dell'ente (Pubblica Istruzione, Servizi Sociali, Mobilità, Vigili, Circostrizioni...) o ad altro CDR.
- 8 Il personale di ogni CDR dell'Ente, è autorizzato a ricevere un reclamo o una segnalazione anche se non di propria competenza, ed è tenuto a trasmetterli prontamente (entro la giornata o al massimo entro tre giorni dalla presentazione), secondo le modalità indicate nelle Istruzioni Operative in vigore approvate dal Direttore Operativo, al CDR oggetto della segnalazione o del reclamo.
- 9 L'inoltro da parte del cittadino, di un reclamo o di una segnalazione sull'area web dedicata, determina subito la visualizzazione, da parte del cittadino di un messaggio automatico, che

ne attesta il ricevimento, e rappresenta un impegno del quale, in caso di inottemperanza, il CDR competente deve rispondere. In particolare, il CDR competente, per le segnalazioni on line che contengano la richiesta di risposta e per tutti i reclami on line, si assume l'impegno a rispondere entro 30 giorni (vedi art. 6).

- 10 L'operatore URP è tenuto a verificare le segnalazioni ed i reclami presentati sull'area web ([www.comune.sp.it/ilcittadino/segnalazionireclami](http://www.comune.sp.it/ilcittadino/segnalazionireclami)), ed in particolare, che non siano generici o offensivi, come pure la correttezza dell'Ufficio e dell'Ambito di competenza scelti dal cittadino, correggendoli se è il caso, prima dell'inoltro al CDR competente per la relativa gestione.
- 11 Ogni reclamo, viene protocollato dal CDR che lo riceve ed ogni relativa risposta dal CDR competente alla risposta, ai fini del mantenimento della traccia ufficiale.
- 12 A regime, la stessa regola di protocollazione sarà applicata alle segnalazioni on line.

#### **Art. 5 – Gestione della segnalazione o del reclamo**

- 1 La gestione delle segnalazioni e dei reclami avviene secondo due modalità distinte.
- 2 Tutti i reclami vengono gestiti informaticamente tramite software dedicato, secondo un processo, suddiviso in fasi tempificate, che si completa in 30 giorni, a cui partecipano, di regola: referente reclami di CDR, funzionario del servizio tenuto a rispondere, dirigente del servizio. L'ottimizzazione del sistema potrà anche prevedere la revisione o la semplificazione di tale processo.
- 3 Le segnalazioni vengono gestite in due modalità differenti a seconda della forma con cui vengono presentate dal cittadino:
  - se tramite area web dedicata ([www.comune.sp.it/ilcittadino/segnalazionireclami](http://www.comune.sp.it/ilcittadino/segnalazionireclami)), vengono gestite informaticamente tramite software dedicato, secondo un processo tempificato, suddiviso in fasi, a cui partecipano, di regola: URP, responsabile del CDR competente. Il referente reclami di CDR di regola non vi partecipa salvo che lo stesso venga coinvolto per ridestinare una segnalazione. L'ottimizzazione del sistema potrà anche prevedere la revisione o la semplificazione di tale processo.
  - negli altri casi (e - mail, telefono, di persona, ecc..), sia che vengano presentate presso il CDR competente che presso altri CDR tenuti ad inoltrare la segnalazione al CDR competente, il responsabile del CDR competente, è tenuto a gestirle secondo modalità dallo stesso ritenute "idonee" e comunque nel termine massimo di 30 giorni decorrenti dalla data di presentazione, qualora il cittadino abbia chiesto di ricevere risposta.

#### **Art. 6 – Modalità di risposta alla segnalazione o al reclamo**

- 1 Le risposte alle segnalazioni sono a carico del responsabile del servizio (Posizione Organizzativa o relativo delegato) oggetto della segnalazione.

- 2 Le segnalazioni che necessitino o per le quali sia stata richiesta una risposta precisa, devono ottenere riscontro da parte del responsabile competente, nelle forme dallo stesso ritenute più "idonee", salvo che non si tratti di segnalazioni on line presentate su area web dedicata (vedi comma 4), nel termine massimo di 30 gg decorrenti dalla data di presentazione.
- 3 Le segnalazioni che non necessitino o per le quali non sia stata richiesta risposta da parte del cittadino, devono comunque determinare una conferma di "presa in carico" da parte del soggetto che le abbia ricevute, subito trasmessa al cittadino, ed essere valutate e verificate nel rispettivo contenuto, da parte del responsabile competente, al fine di valutare se predisporre interventi migliorativi o prendere opportune misure, nelle forme e nei tempi che ritiene più opportuni.
- 4 Le segnalazioni on line pervenute tramite area web dedicata ([www.comune.sp.it/il\\_cittadino/segnalazionireclami](http://www.comune.sp.it/il_cittadino/segnalazionireclami)) devono ottenere risposta qualora il cittadino l'abbia richiesto o sia ritenuto opportuno, direttamente da parte del Responsabile del Servizio oggetto di segnalazione (Posizione Organizzativa o relativo delegato), all'indirizzo e - mail comunicato dal cittadino entro 30 giorni decorrenti dalla data di presentazione sul sito, utilizzando il software dedicato.
- 5 A regime dovranno essere protocollate anche le risposte alle segnalazioni on line (area web)
- 6 I soggetti che hanno presentato reclamo, hanno diritto ad ottenere risposta direttamente dal CDR oggetto di reclamo, a nome del rispettivo Dirigente, entro 30 giorni decorrenti dalla data di presentazione del reclamo, anche con risposta interlocutoria qualora l'oggetto del reclamo implichi accertamenti e verifiche estese temporalmente.
- 7 Le risposte ai reclami dell'utenza vengono comunicate mediante la forma richiesta dall'utente tra tre opzioni possibili: lettera, fax o e-mail e devono essere protocollate dal CDR oggetto di reclamo ai fini del mantenimento della traccia ufficiale.
- 8 Il soggetto competente all'analisi e alla risposta al reclamo, verifica, con la propria struttura, se sia necessario e/o possibile un intervento e la tempistica dello stesso. I termini ed il contenuto di tale valutazione sono precisati nella risposta trasmessa al cittadino (comma 6).

## **Art. 7 – Monitoraggio**

- 1 Ogni Dirigente ha la responsabilità di verificare le tipologie di risposte rilasciate dai referenti delle strutture, al fine di garantire che le risposte stesse siano qualitativamente accettabili, rispettose e contengano riferimenti concreti e non generici.
- 2 L'Ufficio Relazioni con il Pubblico segue l'iter procedimentale delle segnalazioni on line (presentate su area web) e dei reclami, ai fini del monitoraggio, comunicando semestralmente ai Dirigenti, al Direttore Operativo e ai Servizi di controllo interno l'esito

dei monitoraggi mediante l'invio di un report i cui risultati costituiscono elemento di valutazione della performance dei soggetti coinvolti: referenti, funzionari responsabili della risposta e dirigenti competenti.

- 3 Il report in oggetto contiene tutte le informazioni riguardanti le segnalazioni ed i reclami ricevuti dall'Amministrazione, utili a permettere una valutazione dell'efficienza dei relativi processi e dei soggetti in essi coinvolti.
- 4 La recidiva nel ritardo, nella ripetitività o nell'inadempienza del reclamo o della segnalazione saranno elementi ulteriori della valutazione.
- 5 Relativamente alle segnalazioni, il report contiene un resoconto solo di quelle pervenute nell'area web dedicata.
- 6 A regime il report evidenzierà anche le segnalazioni positive ("apprezzamenti") per attribuire una valutazione ("punteggio di merito") a chi le abbia ricevute.
- 7 Il report inoltre, comprende un quadro riassuntivo di particolare interesse contenente le richieste, i problemi più segnalati, per valutare l'inserimento dei relativi interventi tra le priorità della programmazione degli anni successivi ed al fine di condurre indagini di soddisfazione sui servizi erogati ai cittadini.

#### **Art. 8 – Norma finale**

1. I dettagli riguardanti la gestione dei processi attinenti le segnalazioni on line ed i reclami, sono contenuti nelle Istruzioni Operative in vigore, approvate dalla Direzione Operativa. Le stesse, a regime, regolamentano altresì casi particolari quali: la sostituzione temporanea di Dirigente, Funzionario responsabile o Referente; i cambi di destinazione di reclami/segnalazioni non di competenza; il trattamento di segnalazioni o reclami "multipli" (ossia di competenza di più funzionari o di più CDR); il trattamento di segnalazioni e reclami "rimbalzati" su più CDR, per stabilirne la competenza; l'utilizzo della firma digitale; il salvataggio della risposta del funzionario e della risposta rettificata dal Dirigente.
2. Ogni CDR effettua periodicamente analisi a campione sui cittadini che hanno inoltrato segnalazioni o reclami, al fine di verificare il grado di soddisfazione delle risposte trasmesse e della qualità del servizio erogato dallo stesso.