



*Comune
di Signa*
Provincia di Firenze

REGOLAMENTO COMUNALE PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

Approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 4 del 31/01/2006.



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 del Capo 2 dello Statuto comunale.
2. Gli utenti delle funzioni e dei servizi del Comune di Signa, anche se cittadini non appartenenti ad uno degli Stati dell'Unione Europea, hanno accesso agli istituti previsti dal presente Regolamento.
3. Il servizio disciplinato dal presente regolamento costituisce strumento di supporto all'attività di monitoraggio del territorio e dei servizi ai fini dell'organizzazione e della programmazione degli interventi che ne migliorino la qualità.

Art.2 **Definizioni**

1. Ai fini del Regolamento, si intende per:
 - a) "segnalazione", 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 rimostranza 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 di cui il Comune di Signa è titolare, esercitate da qualunque struttura della stessa. 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. Qualora la segnalazione o il reclamo siano attinenti a funzioni o servizi di cui il Comune di Signa non è competente, questo provvede all'inoltro all'Ente competente informandone l'utente.



Art.4

Modalità di redazione e presentazione

1. Le segnalazioni ed i reclami sono trattati elettronicamente mediante un apposito programma di protocollazione, registrazione, lavorazione ed archiviazione e sono quindi presentati, di norma, mediante compilazione di apposito modulo elettronico reso disponibile sul sito Internet del Comune di Signa.
2. Le segnalazioni ed i reclami possono inoltre essere presentati compilando appositi moduli cartacei indirizzati all'U.R.P. del Comune, consegnati a mano, o inviati per telefax, posta ordinaria o posta elettronica. Il personale adibito alle funzioni di Ufficio Relazioni con il Pubblico è autorizzato a ricevere la segnalazione o il reclamo in forma verbale o telefonica.

In ogni caso il contenuto della segnalazione o del reclamo viene registrato dall'U.R.P. sul modulo elettronico reso disponibile nel sito Internet del Comune e trattato nell'ambito della procedura informatizzata.

3. 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 registrata nell'archivio della procedura informatica utilizzata per la gestione delle segnalazioni e dei reclami.

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 a trasmetterne copia all'U.R.P. che si occuperà della conservazione, dell'inserimento nell'archivio elettronico e dell'avvio dell'iter per la loro trattazione.

Art.6

Risposta alla segnalazione o al reclamo

1. I soggetti di cui all'art. 1, comma 2, hanno diritto ad ottenere risposta dal Comune di Signa entro 30 giorni decorrenti dalla registrazione della segnalazione o del reclamo. Per particolari esigenze organizzative relative alle sole segnalazioni, il Comune di Signa può sostituire la risposta espressa con altre forme di intervento conoscibili all'utente.



Art.7 **Compiti dell'Urp**

1. L'Urp raccoglie, tramite l'apposito programma di gestione del servizio, tutte le segnalazioni ed i reclami smistandoli poi agli uffici competenti.
2. Verifica, in rapporto con gli uffici ed i responsabili di settore, la congruità della forma comunicativa delle risposte inviate per la trasmissione al cittadino.
3. Comunica, tramite il mezzo prescelto dal cittadino (e-mail, lettera, fax, telefono) le risposte fornite dalle strutture competenti.
4. Redige per l'amministrazione, periodicamente, un rapporto dettagliato sui risultati del servizio.
5. Promuove incontri periodici con gli attori del procedimento per la verifica dell'efficacia del servizio e promuove, presso i cittadini, l'uso del mezzo informatico per l'inoltro delle segnalazioni e dei reclami.

Art.8 **Compiti della struttura competente**

1. La Struttura competente alla analisi della segnalazione o del reclamo verifica, in prima battuta, se sia possibile un intervento immediato a ristoro dell'utente.
2. La struttura competente elabora quindi la risposta e la inoltra all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che provvede alla sua comunicazione all'utente, previa valutazione della completezza e della chiarezza delle informazioni fornite.
3. Qualora l'intervento immediato non sia possibile, la struttura pianifica il differimento dell'intervento precisando, nella risposta di cui all'art. 6, i termini e il contenuto dello stesso.

Art.9 **Privacy**

Tutte le fasi di lavoro delle segnalazioni e dei reclami sono gestite nel pieno rispetto della normativa sulla privacy.