

Allegato a)
alla proposta di deliberazione di Consiglio Comunale n. DCS1-1-2019
del Comune di Albignasego

REGOLAMENTO GESTIONE SEGNALAZIONI

Art. 1 **Finalità e Obiettivi**

Il Comune di Albignasego con il presente regolamento intende disciplinare la gestione delle segnalazioni trasmesse dai cittadini.

Per segnalazione d'ora in poi s'intenderà qualsiasi comunicazione da parte del cittadino singolo o associato finalizzata al miglioramento della qualità della vita cittadina o dei servizi offerti di cui l'Amministrazione è direttamente o indirettamente responsabile. E' altresì ricompreso qualsiasi reclamo trasmesso dal cittadino singolo o associato con il quale si evidenzia il malfunzionamento di un servizio garantito dal Comune ovvero di cui il Comune è direttamente o indirettamente responsabile.

Art. 2 **Procedura organizzativa per la gestione delle segnalazioni**

Allo scopo di fornire risposte rapide ed efficaci alle criticità esposte dal cittadino, singolo o associato, e di generare un processo di miglioramento integrale della qualità dei servizi, viene istituito un gruppo di lavoro sotto il coordinamento del Responsabile del Settore Affari Generali (o suo delegato).

Il gruppo di lavoro si riunisce di norma una volta la settimana e analizza ogni singola segnalazione pervenuta che non abbia già ricevuto una risposta direttamente dall'ufficio competente.

Il gruppo di lavoro è costituito stabilmente, oltre che dal Responsabile del Settore Affari Generali (o suo delegato) anche da tecnici incaricati del servizio manutenzioni e viabilità.

Il gruppo viene integrato ogniqualvolta vi sia la necessità di far intervenire personale di riferimento di altri servizi.

Il gruppo di lavoro durante l'incontro settimanale:

- individua gli interventi da eseguire;
- formula le risposte da dare ai cittadini;
- individua eventuali correttivi da raccomandare ai settori per il miglioramento dei servizi offerti;

Di norma ai lavori del gruppo di lavoro partecipa anche l'Assessore competente con il compito di analizzare le segnalazioni per le quali sono necessarie decisioni legate alla programmazione a medio/lungo termine.

Art. 3 **Attività**

Tutti gli appartenenti alla comunità cittadina in forma singola o associata, possono presentare segnalazioni. Nell'ambito di una logica di processo, si considera la procedura di gestione delle segnalazioni in tre fasi: 1) raccolta 2) analisi 3) formulazione e comunicazione della risposta.

Art. 4 **Raccolta delle segnalazioni**

I cittadini singoli o in forma associata possono presentare le segnalazioni nei seguenti modi:

1. direttamente nel gestionale Cloud raggiungibile dal sito dell'Ente e dall'app MyAlbignasego;
2. colloquio personale con operatori dello Sportello Unico dei Servizi al Cittadino o ufficio Segreteria Generale;
3. telefono, fax, posta elettronica;
4. Whatsapp e Facebook (messaggi inviati alla pagina ufficiale della Città di Albignasego);

La segnalazione pervenuta attraverso gli uffici del Comune viene inserita nell'apposito gestionale cloud dall'ufficio Segreteria Generale o Sportello unico dei servizi al cittadino.

Nella registrazione della segnalazione vengono di norma inseriti:

- a) I dati identificativi della persona che presenta la segnalazione;
- b) Il recapito ed e-mail della persona che presenta la segnalazione;
- c) Il luogo della segnalazione;
- d) L'eventuale materiale fotografico;
- e) La classificazione della segnalazione sulla base di un elenco prestabilito di argomenti;

Art. 5

Istruttoria, formulazione e comunicazione della risposta

Dopo l'inserimento della segnalazione nel gestionale cloud, l'ufficio competente effettua la presa in carico della stessa attraverso lo stesso gestionale e ne analizza quindi i contenuti. La presa in carico avviene entro 5 giorni lavorativi. Della presa in carico viene inviata notifica via mail al segnalante.

Qualora gli elementi inseriti nella segnalazione non siano sufficienti, l'ufficio competente provvede a contattare il segnalante per reperire le informazioni necessarie mancanti.

Nel caso in cui l'ufficio competente sia in grado di eseguire gli interventi richiesti, la segnalazione, dopo l'esecuzione dell'intervento, viene archiviata e contestualmente viene dato riscontro via email al segnalante.

Tutte le segnalazioni che non possono essere evase dall'ufficio competente vengono esaminate dal gruppo di lavoro di cui al comma 2 dell'articolo 2.

Il referente del servizio interessato propone comunque al gruppo di lavoro una o più soluzioni in merito alla segnalazione.

Il gruppo di lavoro, esaminata la segnalazione e preso atto della proposta di soluzione, decide sull'evasione della segnalazione.

In esito alla decisione del gruppo di lavoro il Settore competente provvede a dare esecuzione alla decisione stessa.

Nelle successive riunioni il gruppo di lavoro monitorerà l'avvenuta esecuzione delle decisioni assunte nelle precedenti riunioni.

Evasa la segnalazione si procederà all'archiviazione e alla comunicazione al segnalante.

Il cittadino che effettua la segnalazione o il reclamo ha diritto ad essere informato circa l'esito della propria segnalazione o reclamo. Il gruppo di lavoro controlla che l'informativa da parte degli Uffici competenti venga inoltrata nei tempi previsti per legge e comunque in un tempo non superiore a 30 giorni decorrenti dalla registrazione della segnalazione o del reclamo.

Art. 6
Abrogazioni

A far data dall'efficacia del presente regolamento il previgente regolamento approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 22 del 22/03/2007 è abrogato.

Art. 7
Entrata in vigore

Il presente regolamento entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione all'albo pretorio.