



## **Regolamento Interno per la gestione delle segnalazioni e dei reclami rivolti al Comune di Albareto**

(approvato con delibera di Giunta Comunale n. 31 del 06.04.2018)

Indice

Art. 1 - Oggetto

Art. 2 - Definizioni

Art. 3 - Ambito di Applicazione

Art. 4 - Modalità di redazione e presentazione

Art. 5 - Analisi della segnalazione o reclamo

Art. 6 - Modalità di evasione della segnalazione o reclami

Art. 7 - Sollecito della segnalazione o del reclamo

Art. 8 - Chiusura della procedura di segnalazione o reclamo

Art. 9 – Potere sostitutivo

### **Art. 1 - Oggetto**

Il presente Regolamento disciplina l'esercizio del diritto di partecipazione mediante la formulazione di segnalazioni o reclami, nel rispetto delle vigenti disposizioni legislative.

Lo scopo di questa procedura è quello di definire le modalità e le responsabilità adottate dall'Ente per la gestione dei reclami e delle segnalazioni per rimediare alle situazioni denunciate ed evitare il ripetersi di condizioni che creano insoddisfazione da parte dei cittadini. La gestione dei reclami e delle segnalazioni rappresenta uno strumento utile per il miglioramento della qualità dei servizi erogati.

I soggetti interessati sono gli utenti delle funzioni e dei servizi del Comune di Albareto.

### **Art. 2 - Definizioni**

Ai fini del Regolamento, si intende per:

- a) "segnalazione"/ "Osservazione": 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;

La segnalazione può avere più significati. Generalmente è usata per indicare un pericolo nell'interesse della tutela e della sicurezza comune. La segnalazione è usata anche per chiedere l'intervento attivo dell'Amministrazione su alcuni problemi che il soggetto sente come propri ma che coinvolgono una collettività più ampia (per esempio la disfunzione di un servizio o la sensibilizzazione su temi trascurati dall'Amministrazione Comunale);

- b) "reclamo": la doglianza 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**

Il presente Regolamento si applica a tutte le funzioni amministrative di cui il Comune di Albareto 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.

Qualora la segnalazione o il reclamo siano attinenti a funzioni o servizi di cui il Comune di Albareto non è competente, si deve provvedere all'inoltro all'Ente competente informandone l'utente.

### **Art. 4 - Modalità di redazione e presentazione.**

Le segnalazioni, le osservazioni ed i reclami devono essere trasmessi su apposito modello sottoscritto dall'utente, in distribuzione presso il Comune; lo stesso sarà inoltre scaricabile dal sito internet del Comune di Albareto, all'indirizzo [www.comune.albareto.pr.it](http://www.comune.albareto.pr.it);

Il modello potrà essere consegnato a mano presso un qualunque ufficio della struttura che provvederà a trasmetterlo al protocollo dell'Ente, oppure inviato per posta a "Comune di Albareto – Piazza G. Micheli 1 43051 Albareto (PR) oppure via mail all'indirizzo: [protocollo@postacert.comune.albareto.pr.it](mailto:protocollo@postacert.comune.albareto.pr.it).

Le segnalazioni, le osservazioni ed i reclami potranno inoltre essere presentate anche compilando apposito "form" sul sito istituzionale dell'Ente, qualora disponibile.

### **Art. 5 - Analisi della segnalazione o del reclamo**

La segnalazione pervenuta nelle modalità di cui all'articolo precedente, verrà trasmessa al Responsabile dei servizi a capo dell'Ufficio cui sono indirizzate le osservazioni, le segnalazione ed i reclami.

### **Art. 6- Modalità di evasione della segnalazione o reclami**

Il servizio competente all'analisi della segnalazione o del reclamo verifica se sia possibile un intervento immediato

Il procedimento promosso a seguito della presentazione di osservazioni, segnalazioni o reclami si conclude, di norma, entro 30 giorni dalla data di protocollazione, con comunicazione indirizzata dal responsabile del Servizio competente al soggetto interessato.

### **Art. 7 - Sollecito della segnalazione o del reclamo**

Il cittadino che non ha ricevuto risposta nei 30 giorni previsti o che non ha riscontrato direttamente un intervento da parte dell'amministrazione alla sua segnalazione può effettuare un sollecito con le stesse modalità della segnalazione e del reclamo.

Al sollecito deve essere data risposta entro 15 giorni.

#### **Art. 8 - Chiusura della procedura di segnalazione o reclamo**

Un reclamo o una segnalazione si considera concluso con la comunicazione della risposta al cittadino da parte dell'Ufficio competente. Tutte le comunicazioni ai cittadini possono essere effettuate con posta elettronica, servizio postale, consegna a mano (previa identificazione del cittadino) o altri mezzi a disposizione dell'Ente.

#### **Art. 9 – Potere sostitutivo**

Nel caso decorra inutilmente il termine di 30 giorni o di 45 complessivi in caso di sollecito della segnalazione o del reclamo, il cittadino può chiedere l'intervento del Segretario Comunale.