

GESTIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI
- Atto generale di organizzazione -

TITOLO I - COMPITI E RESPONSABILITÀ

Art. 1 Gestione dei reclami

Tutti i cittadini, in forma singola od associata, enti e istituzioni possono presentare reclami, osservazioni e suggerimenti al Comune di Moncalieri.

L'ufficio preposto a ricevere reclami, osservazioni e suggerimenti e ad avviarne la procedura di gestione e il correlato procedimento amministrativo e' l'ufficio Informacittà'.

Tutti gli uffici comunali aperti al pubblico sono tenuti a ricevere i reclami e i suggerimenti presentati agli sportelli e al loro inoltro all'ufficio Informacittà', nei modi previsti dall'art. 7 seguente.

Per presentare reclami e suggerimenti sono predisposti specifici moduli distribuiti e disponibili presso tutti gli sportelli comunali aperti al pubblico, presso il Comando dei Vigili urbani e sul sito internet comunale.

L'ufficio Informacittà' e gli uffici coinvolti nel processo, nel gestire i reclami e i suggerimenti operano nel rispetto della normativa e dei regolamenti comunali vigenti in materia di protocollo informatico e di gestione informatica dei documenti.

Art. 2 - L'Informacittà

L'Informacittà del Comune di Moncalieri si trova in Via Principessa Clotilde, n. 10.

Tel. 011/6401.339-343

L'indirizzo di posta elettronica è: infocomune@comune.moncalieri.to.it.

L'Informacittà è aperto al pubblico dal lunedì al giovedì dalle ore 8,30 alle ore 12,15 e dalle ore 14,30 alle ore 16,00. Il venerdì è aperto dalle ore 8,30 alle ore 12,15.

Art. 3 - L'addetto all'Informacittà

L'addetto all'Informacittà istruisce il caso, individuando l'ufficio competente o eventualmente trattenendo i reclami e suggerimenti ai quali sia possibile dare immediata soluzione, secondo quanto previsto all'art. 10 seguente.

Ne trasmette immediatamente copia, con proprie osservazioni, al dirigente interessato e per conoscenza al responsabile del servizio Organizzazione e Controllo, al Direttore generale e al Sindaco.

Art. 4 – Continuità del servizio di gestione dei reclami

In caso di assenza imprevista o programmata dell'addetto all'Informacittà, la continuità del servizio di gestione dei reclami e dei suggerimenti è garantita dal personale assegnato alla segreteria del Sindaco.

A questo scopo gli addetti alla segreteria del Sindaco sostituiscono l'addetto all'Informacittà svolgendo tutte le attività di competenza dello stesso previste nel presente atto di organizzazione.

TITOLO II - IL PROCEDIMENTO

Art. 5 - Soggetti con diritto di reclamo

Chiunque abbia interesse può presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami.

Art. 6 - Modalità di presentazione del reclamo

I cittadini e gli altri soggetti individuati dall'art. 5 esercitano il proprio diritto con le seguenti modalità:

- lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata per posta o via fax al Comune di Moncalieri – ufficio Protocollo, tenuto all'inoltro immediato del reclamo, dell'osservazione, della segnalazione, della richiesta all'ufficio Informacittà;
- modulo reclamo compilato e sottoscritto, presentato presso un qualunque ufficio comunale aperto al pubblico;
- segnalazione per e-mail o telefonica all'ufficio Informacittà.

Le segnalazioni pervenute per e-mail dovranno essere riscontrate da ricevuta di ritorno manuale (a cura dell'operatore) o automatica (da casella di posta certificata).

Le segnalazioni pervenute per e-mail o telefoniche che abbiano caratteristiche di reclamo, che riguardino cioè gravi disservizi o pratiche giacenti o inevase, dovranno essere rese nuovamente in forma scritta e trasmesse all'utente interessato per la firma.

Il reclamo deve infatti essere sempre reso in forma scritta e sottoscritto dall'interessato.

Il reclamo trasmesso in forma di messaggio elettronico o di documento firmato con firma digitale o elettronica è valido al pari del documento cartaceo, ai sensi delle norme emanate in materia di trattamento informatico dei documenti.

Art. 7 - I reclami presentati ad uffici diversi dall'Informacittà

Nei casi in cui il reclamo, o il suggerimento, pervenga ad un qualsiasi altro ufficio del Comune di Moncalieri, deve essere immediatamente trasmesso all'ufficio Informacittà e, comunque, entro il secondo giorno dalla data del ricevimento.

Art. 8 - Tipo di reclamo

Reclami e segnalazioni si caratterizzano per il grado di risolvibilità, come segue:

- immediata soluzione, nel caso in cui alla richiesta presentata sia possibile dare immediata e esauriente risposta e soluzione;
- soluzione previa istruttoria dell'ufficio competente, in tutti gli altri casi, quali:
 - richiesta di interventi urgenti;
 - richiesta di interventi programmabili entro tempi certi
 - richiesta non eseguibile o non di competenza.

Art. 9 - Il reclamo di immediata soluzione

L'operatore addetto all'Informacittà provvede a dare immediata ed esauriente risposta al cittadino per le segnalazioni che si presentano di prevedibile, unica e certa soluzione.

Art. 10 - Il reclamo con istruttoria

Le segnalazioni, osservazioni, opposizioni, denunce o reclami pervenuti all'ufficio Informacittà che non trovino immediata soluzione devono essere istituiti e trasmessi entro un termine massimo di due giorni, o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso, al dirigente responsabile del servizio interessato.

Questi e' tenuto ad adottare tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e a fornire al responsabile del servizio Organizzazione e controllo, entro sette giorni, tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

Il responsabile del servizio Organizzazione e controllo predispone e invia al cittadino, entro i 30 giorni dalla presentazione del reclamo, lettera di riscontro firmata dal Sindaco e trasmette copia della risposta alla struttura interessata e all'ufficio Informacittà.

Il dirigente competente e' anche tenuto a segnalare al responsabile del servizio Organizzazione i possibili ritardi di realizzo rispetto alle scadenze segnalate all'utente, per la conseguente comunicazione tempestiva all'utente interessato.

Art. 11 - I reclami con rilevanza di carattere legale

I reclami con carattere di denuncia legale vengono istruiti in collaborazione con l'ufficio Legale del Comune di Moncalieri.

Art. 12 - I doveri verso il cittadino dell'ufficio Informacittà

Al momento della presentazione del reclamo l'ufficio Informacittà comunica al cittadino il nominativo del dipendente responsabile dell'indagine e i tempi previsti per l'espletamento della stessa.

Art. 13 - I tempi di comunicazione della risposta

L'ufficio Informacittà, qualora la complessità del procedimento ne impedisca la risoluzione nel termine di 30 giorni dalla presentazione del reclamo, riferisce al cittadino, con la massima celerità e comunque non oltre il termine sopracitato, informazioni sull'iter procedurale.

Art. 14 - I doveri di risposta da parte del personale alla richiesta di informazioni da parte dell'ufficio Informacittà

Tutti i dirigenti e gli operatori dei servizi comunali sono tenuti a collaborare con gli addetti all'ufficio Informacittà e con il responsabile del servizio Organizzazione, fornendo loro, secondo le modalità disciplinate dal presente atto organizzativo o da disposizioni della Direzione generale del Comune, le informazioni necessarie per l'espletamento delle loro attività:

- relazioni in merito alla presentazione di osservazioni, opposizioni, denunce o reclami;
- informazioni che permettano l'integrazione e l'aggiornamento dei dati sui servizi offerti dal Comune di Moncalieri;

- comunicazioni circa eventuali disservizi che si possono verificare.

TITOLO III CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Art. 15 - Analisi e classificazione dei reclami

Tutti i reclami vengono classificati e archiviati in modo strutturato. La documentazione relativa all'istruttoria viene conservata ed allegata al singolo reclamo a cura dell'ufficio Informacittà.

Art. 16 - Classificazione

I reclami, i suggerimenti, le osservazioni, le richieste di informazioni vengono classificati come segue:

- in base al servizio cui l'oggetto del reclamo afferisce
- in base alle dimensioni quantitative (data di inoltro, tempi di risposta, modalità di relazione, target di utenza, area del territorio interessata ecc.)
- in base ai dati qualitativi (tipo di reclamo o segnalazione, risposta fornita e tipo di risoluzione, soddisfazione del cittadino ecc.)

Art. 17 - Analisi dei reclami e report alla direzione

Tutti i reclami e le segnalazioni, classificati come sopra, vengono analizzati dal responsabile del servizio Organizzazione e controllo che, ogni sei mesi, redige una relazione da presentare al Direttore generale sulla tipologia e natura dei reclami pervenuti.

Il Direttore generale informa i dirigenti del Comune, evidenziando gli aspetti di maggior interesse e richiedendo soluzioni organizzative e funzionali per migliorare la qualità dei servizi offerti.

Successivamente il Direttore generale presenta una relazione al Sindaco ed alla Giunta sui reclami presentati e sulle eventuali azioni migliorative adottate o da adottare.