



Città Metropolitana di Reggio Calabria

Regolamento per la gestione delle segnalazioni e dei reclami

INDICE

ART. 1 - OGGETTO

ART. 2 - DEFINIZIONE

ART. 3 - AMBITO DI APPLICAZIONE

ART. 4 - MODALITA' DI REDAZIONE E PRESENTAZIONE ALL'URP

ART. 5 - ANALISI DELLA SEGNALAZIONE O RECLAMI

ART. 6 - MODALITA' DI EVASIONE DELLA SEGNALAZIONE O RECLAMO

ART. 7 - ISTITUZIONE REGISTRO INFORMATICO RECLAMI

ART. 8 - MONITORAGGIO

ART. 9 - DISPOSIZIONI FINALI

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.

ART. 2 - DEFINIZIONI

Ai fini del Regolamento, si intende per:

a) "reclamo", la doglianza rivolta alla Città Metropolitana e giustificata dal mancato o cattivo esercizio di una funzione amministrativa di competenza dell'Ente, ovvero dal disservizio di uno degli uffici nel rapporto con l'utenza. Il reclamo può, quindi, essere volto ad ottenere ristoro dalla Città Metropolitana per il pregiudizio subito, fermi i rimedi amministrativi o giurisdizionali previsti dalla legge.

b) "segnalazione", qualsiasi proposta indirizzata alla Città Metropolitana 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;

ART. 3 – AMBITO DI APPLICAZIONE

1. Il presente Regolamento si applica a tutte le funzioni amministrative di cui la Città Metropolitana di Reggio Calabria è titolare, esercitate da qualunque settore della stessa.
2. Qualora il reclamo o la segnalazione siano attinenti a funzioni o servizi di cui la Città Metropolitana di Reggio Calabria non è competente, questa provvede all'inoltro all'Ente competente informandone l'utente.

ART. 4 – MODALITA' DI REDAZIONE E PRESENTAZIONE ALL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

1. I reclami e le segnalazioni sono redatti in forma scritta, mediante compilazione di apposito modulo indirizzato all'U.R.P. della Città Metropolitana di Reggio Calabria. Il modulo di redazione dei reclami e delle segnalazioni presenta alcuni campi la cui compilazione è obbligatoria, pena la non accoglibilità.
2. I reclami e le segnalazioni possono essere presentati tramite consegna a mano presso l'Ufficio Protocollo Generale e presso l'Ufficio URP, o inviati per posta elettronica ai seguenti indirizzi: protocollo@pec.cittametropolitana.rc.it, ovvero protocollo@cittametropolitana.rc.it
3. Il personale adibito alle funzioni di Ufficio Relazioni con il Pubblico presso le sedi della Città Metropolitana di Reggio Calabria è autorizzato a ricevere il reclamo o la segnalazione verbale o telefonica, trascrivendone fedelmente il contenuto sul modulo di cui al comma 1.
4. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è responsabile della gestione interna dei reclami e della corretta tenuta del registro reclami, anche ai fini del loro monitoraggio;

Art. 5 – ANALISI DELLA SEGNALAZIONE O RECLAMO

1. I reclami e le segnalazioni sono protocollati, in conformità a quanto previsto dal vigente Regolamento sulla protocollazione ed archiviazione dei documenti della Città Metropolitana di Reggio Calabria, a cura del Protocollo Generale.
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede entro cinque giorni dalla protocollazione ad inoltrare copia del reclamo o della segnalazione al Dirigente competente.
3. I soggetti proponenti il reclamo o la segnalazione hanno diritto ad ottenere risposta dalla Città Metropolitana di Reggio Calabria entro trenta giorni decorrenti dalla data di protocollazione.

ART. 6 – MODALITA' DI EVASIONE DEL RECLAMO DELLA SEGNALAZIONE

1. Il Settore competente alla analisi del reclamo o della segnalazione verifica, in prima battuta, se sia possibile un intervento immediato a ristoro dell'utente. Qualora non sia possibile, il Settore pianifica il differimento dell'intervento precisando, nella risposta di cui al comma 3, i termini e il contenuto dello stesso.
2. È possibile effettuare un colloquio diretto con l'utente, avvalendosi dell'assistenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, il quale ne cura la verbalizzazione nel rispetto delle disposizioni sulla riservatezza dei dati personali.
3. Il Settore competente elabora la risposta entro venti giorni dalla data di ricevimento 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.

ART. 7 - ISTITUZIONE REGISTRO INFORMATICO RECLAMI

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ricevuto l'atto, procede all'identificazione della tipologia del reclamo e alla sua registrazione nel Registro informatico reclami.
2. L'Ufficio è responsabile della gestione del Registro, tenuto in formato elettronico, in cui devono essere annotati:
 - 1) numero progressivo su base annuale;
 - 2) dati anagrafici dell'utente;
 - 3) data di ricezione del reclamo;
 - 4) motivo del reclamo;
 - 5) data di conclusione istruttoria interna;
 - 6) esito del reclamo;
 - 7) data di invio esito del reclamo all'utente;
 - 8) rispetto dei termini previsti dall'art. 5.

ART. 8 – MONITORAGGIO

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico segue l'iter procedimentale dei reclami e delle segnalazioni ai fini del monitoraggio e della misurazione della soddisfazione dell'utente, comunicando semestralmente al Direttore Generale l'esito degli stessi.
2. Nel caso in cui decorra inutilmente il termine di cui all'art. 5, comma 3, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico comunica per iscritto all'utente di non avere ricevuto risposta alla segnalazione o al reclamo da parte del settore competente. Nella comunicazione l'URP informa l'utente della possibilità di richiedere l'intervento del Direttore Generale della Città Metropolitana di Reggio Calabria, esplicitando le relative modalità.
3. L'URP invia semestralmente al Direttore Generale i reclami che non hanno avuto risposta dal Settore di competenza, ai fini della valutazione dei comportamenti individuali.

ART. 9 – DISPOSIZIONI FINALI

1. Ferma la volontà dell'utente e nel rispetto della riservatezza dei dati personali, i dati acquisiti con le modalità di cui agli art. 4 e 5, sono oggetto di riscontro e di elaborazione mediante la strumentazione informatica e telematica in uso nella Città Metropolitana di Reggio Calabria.