COMUNE DI GABICCE MARE

Provincia di Pesaro e Urbino

Regolamento per la gestione delle segnalazioni e dei reclami rivolti al Comune di Gabicce Mare

(approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 39 del 28/11/2023)

Indice

Art. 1 - Oggetto

Art. 2 - Definizioni

Art. 3 - Ambito di Applicazione

Art. 4 - Modalità di redazione e presentazione all'Ufficio URP

Art. 5 - Iter procedurale della segnalazione o del reclamo

Art. 6 - Modalità di evasione della segnalazione o reclami

Art. 7 - Chiusura della procedura di segnalazione o reclamo

Art. 8 - Intervento del Segretario

Art. 9 – Monitoraggio

Art. 10 - Repertorio delle segnalazioni /reclami

Art. 11 - Pubblicità

Art. 12 - Entrata In Vigore

Art. 1 - Oggetto

1. II presente Regolamento disciplina l'esercizio del diritto di partecipazione mediante la formulazione di segnalazioni o reclami, nel rispetto delle vigenti disposizioni legislative.
2. 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 migliorare la soddisfazione dei cittadini e la qualità dei servizi erogati.
3. Gli utenti delle funzioni e dei servizi del Comune di Gabicce Mare, anche se cittadini non appartenenti ad uno degli Stati dell'Unione Europea, hanno accesso agli istituti previsti dal presente Regolamento.

Art. 2 - Definizioni

1. Ai fini del Regolamento, si intende per:
   a) "segnalazione", qualsiasi proposta o rappresentazione 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 è generalmente usata per indicare un pericolo nell'interesse della tutela e della sicurezza comune, nonché per chiedere l'intervento attivo dell'Amministrazione su alcuni problemi che il soggetto sente come propri ma che coinvolgono una collettività più ampia;
   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. II 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 Gabicce Mare è titolare. Si applica inoltre ai servizi pubblici locali, inclusi quelli affidati a soggetti terzi tenuti all'adozione della Carta dei Servizi prevista dalla normativa vigente nel cui caso, tale soggetto terzo, verrà interpellato dall'Ente.

Art. 4 - Modalità di redazione e presentazione all'Ufficio URP

1. Le segnalazioni e i reclami possono essere trasmessi mediante la compilazione di apposito modulo (Allegato sub.a), secondo le seguenti modalità:
   - per posta elettronica certificata all'indirizzo pec:comune.gabiccemare@emarche.it;
   - per posta elettronica all'indirizzo mail: urp@comune.gabicce-mare.pu.it ;
   - con consegna a mano, all'Ufficio Protocollo.
2. La segnalazione ed il reclamo devono riportare sempre le generalità ed il recapito del cittadino.
3. Le comunicazioni anonime verranno prese in carico solo se siano rilevanti, dettagliate e presentino un concreto interesse pubblico.
4. Qualora le segnalazioni o i reclami siano presentati con modalità diverse rispetto a quanto previsto dal comma 1 del presente articolo, l'Ufficio che ha ricevuto la segnalazione o il reclamo, li trasmette all'Ufficio URP.

Art. 5 – Iter procedurale della segnalazione o del reclamo

1- L'iter procedurale della segnalazione o del reclamo sarà seguito dall'Ufficio Urp mediante apposita procedura informatica, articolata nelle seguenti fasi:
   a. registrazione al protocollo informatico dell'Ente e contestuale assegnazione diretta al Servizio/i competente/i in materia; invio di una comunicazione di cortesia e di primo riscontro al proponente, contenente le indicazioni dell'avvenuta ricezione della segnalazione/ reclamo indicandone il numero di protocollo e l'identificazione del Servizio competente

b. nel caso in cui la trattazione della segnalazione/reclamo richieda il coinvolgimento di più Servizi, la responsabilità del procedimento è attribuita al Servizio competente all'emanazione dell'atto o della decisione finale; al titolare di detto Servizio è attribuita la qualifica di Responsabile del Procedimento ex legge n. 241/90. Qualora, pur applicando i suddetti criteri, resti comunque incerta l'individuazione del Servizio competente, la decisione in merito, viene demandata al Segretario Generale;

Art. 6- Modalità di evasione della segnalazione o reclami

1. II servizio competente all'analisi della segnalazione o del reclamo:
   - verifica se sia possibile un intervento immediato. Se questo non è possibile, pianifica il differimento dell'intervento precisando nella risposta, i termini e il contenuto dello stesso.
2. La risposta deve essere fornita direttamente al richiedente dal Servizio interessato, entro 30 giorni dalla data di protocollazione della segnalazione.
3. La risposta deve essere sempre finale e risolutiva; soltanto ove ciò non sia possibile (ad es. perché si attende la risposta di enti esterni coinvolti nella procedura), si ricorre ad una risposta interlocutoria.
4. La risposta va sempre contestualmente inviata, per conoscenza, all'Ufficio Urp a cui è attribuito il compito di monitorare il rispetto della procedura da parte dei Servizi e segnalare eventuali anomalie;
5. Nei casi più complessi, se il responsabile del servizio, lo ritiene necessario, può effettuare un colloquio diretto con l'utente e gli altri soggetti eventualmente coinvolti.
6. II responsabile del servizio può proporre anche provvedimenti disciplinari se durante la trattazione del reclamo ne sono emersi i presupposti.
7. Nel caso in cui la verifica della segnalazione comporti l'accertamento di un reato, la risposta fornita al richiedente non deve in alcun modo violare il segreto istruttorio, fatta salva la comunicazione al richiedente stesso dell'avvenuto accertamento e della trasmissione degli atti alla competente autorità giudiziaria.
8. Le specifiche tecniche operative di sistema per la gestione della segnalazione saranno oggetto di apposita comunicazione a cura del Segretario Generale

Art. 7 - Chiusura della procedura di segnalazione o reclamo

1. Un reclamo o una segnalazione si considera concluso con la comunicazione della risposta al cittadino da parte dell'Ufficio competente.
2. Tutte le comunicazioni inerenti la segnalazione/reclamo possono essere effettuate all'interessato con posta elettronica, pec o consegna a mano (previa identificazione del cittadino) o altri mezzi a disposizione dell'Ente.

Art. 8 - Intervento del Segretario Comunale

1. Decorsi quindici giorni dalla scadenza del termine per provvedere a dare risposta alla segnalazione/reclamo, l'Ufficio URP effettuerà relativa comunicazione al Segretario Comunale che si attiverà in via sostitutiva.

Art. 9 – Monitoraggio

1. L'Ufficio Urp segue l'iter procedimentale delle segnalazioni e dei reclami, ai fini del monitoraggio e della misurazione della soddisfazione dell'utente.

Art. 10 – Repertorio delle segnalazioni /reclami

1. Tutte le segnalazioni ed i reclami pervenuti vengono registrati nell'apposito elenco informatizzato, tenuto dall'Ufficio URP ed in cui devono essere riportati tutti gli elementi fondamentali della procedura.

Art. 11 - Pubblicità

1. L'Amministrazione provvede a pubblicare sul proprio sito istituzionale, nella Sezione Amministrazione Trasparente – Provvedimenti - Provvedimenti organi indirizzo politico .

Art. 12 - Entrata In Vigore

1. Per quanto non disciplinato dal presente Regolamento si fa rinvio alle norme legislative e regolamentari vigenti in materia.
2. Cessano di avere applicazione tutte le precedenti norme comunali riguardanti la materia.
3. Il presente regolamento entra in vigore ad intervenuta esecutività della deliberazione che lo approva.