



LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

PRESENTATE DAI CITTADINI

Approvate con deliberazione di Giunta comunale n. 56 del 21/03/2017
esecutiva in data 07/04/2017

LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI PRESENTATE DA CITTADINI

Articolo 1 - Finalità

1. Le presenti Linee Guida disciplinano l'esercizio del diritto di partecipazione mediante la presentazione di segnalazioni da parte di cittadini singoli o associati.
2. Ciascun ufficio comunale si occupa, per la parte di competenza, della gestione delle segnalazioni, allo scopo di fornire risposte rapide ed efficaci rispetto alle situazioni di disagio e insoddisfazione percepite dal cittadino, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti all'utenza.
3. Per affermare e rinnovare il suo impegno a livello etico, il Comune di Rho, attraverso le presenti Linee Guida, prevede e disciplina la gestione di segnalazioni etico - sociali.

Articolo 2 - Definizione

1. Ai fini delle presenti Linee Guida si intende per "*segnalazione*": un'azione del cittadino diretta a comunicare all'Amministrazione comunale fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti che ritiene rientrino nella competenza e nell'interesse della stessa e sui quali ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio.

Articolo 3 - Ambito di applicazione

1. Le presenti Linee Guida si applicano a tutte le funzioni amministrative e servizi erogati direttamente dal Comune di Rho e da qualsiasi struttura dello stesso.
2. Le segnalazioni riguardanti attività di servizio pubblico svolte da aziende, società o altri soggetti partecipati, concessionari, o comunque collegati al Comune, devono essere presentate direttamente ad essi, secondo le modalità che debbono essere comunicate ai cittadini.
3. Il Comune di Rho inserisce nei contratti di servizio che verranno stipulati e/o rinnovati con i soggetti indicati al precedente comma 2, specifiche clausole che impongono loro l'adozione di almeno gli stessi standard di qualità dei servizi previsti per l'ente comunale, nonché obblighi di informazione e monitoraggio periodico al Comune circa le segnalazioni ricevute e gli interventi eseguiti.
4. Qualora le segnalazioni siano attinenti a funzioni o servizi di cui il Comune di Rho non sia competente, questo provvede ad informarne l'utente fornendogli le notizie di cui eventualmente disponga, idonee ad individuare l'ente o il soggetto competente a cui presentare la segnalazione.

Articolo 4 - Modalità di presentazione

1. Le segnalazioni possono essere presentate con una delle seguenti modalità:

- on line, accedendo all'home page del Comune di Rho - attraverso l'apposito modulo disponibile nella sezione "Segnalazioni";
- direttamente presso lo Sportello del Cittadino: in questo caso gli addetti alle relazioni con il pubblico potranno fornire un servizio di assistenza per la presentazione delle segnalazioni;
- telefonicamente contattando lo Sportello del Cittadino negli orari di apertura al pubblico; in questo caso il personale adibito alle relazioni con il pubblico è autorizzato a ricevere la segnalazione telefonica, inserendone fedelmente il contenuto nell'apposita procedura informatica e chiedendo obbligatoriamente i dati identificativi del soggetto segnalante;
- via e - mail, inviando un messaggio di posta elettronica allo Sportello del Cittadino.

2. Non possono essere accolte e quindi trattate le segnalazioni, comunque presentate, in forma anonima o che non contengano elementi sufficienti a comprenderne il senso o l'oggetto.

3. Non sono considerate "segnalazioni" ai fini dell'applicazione delle presenti Linee Guida quelle affidate ai canali di social network (es. facebook, twitter, ecc.).

4. Eventuali segnalazioni ricevute direttamente dagli uffici comunali dovranno essere tempestivamente inserite nell'apposita procedura informatica.

5. Ai sensi della vigente normativa in materia di privacy, i dati personali forniti dal segnalante saranno raccolti e conservati ai soli fini della procedura inerente la gestione della relativa segnalazione.

Articolo 5 - Gestione delle segnalazioni

1. La procedura di gestione delle segnalazioni è articolata in tre fasi: *accettazione*, *trattamento* e *chiusura*. Per ogni fase, il personale delle strutture comunali competenti provvede a dare seguito alla segnalazione secondo le modalità sotto indicate.

ACCETTAZIONE

Il referente incaricato per ciascun ufficio comunale riceve la segnalazione nell'apposita procedura informatica e la prende in carico ai fini dell'istruttoria della stessa.

TRATTAMENTO

Il referente incaricato, competente a svolgere l'istruttoria relativa alla segnalazione presentata, verifica i contenuti della stessa. In particolare, valuta la fondatezza e la serietà della segnalazione, che dovrà essere attinente all'attività del Comune e dei servizi erogati dallo stesso, ciò al fine di valorizzare lo strumento stesso della segnalazione.

Terminata l'istruttoria della segnalazione, potranno essere realizzate una serie di attività e di lavorazioni necessarie a chiudere la stessa con un riscontro concreto e percepibile dal segnalante.

Il referente potrà coinvolgere, attraverso l'apposita procedura informatica, anche altri uffici interni e soggetti esterni alla struttura comunale, nella gestione e risoluzione del problema segnalato.

CHIUSURA

Il referente incaricato chiude la segnalazione inserendo nell'apposita procedura informatica un esito sintetico relativo alla gestione della stessa, integrabile, laddove fosse necessario, con spiegazioni più dettagliate e argomentate.

In particolare, nel caso in cui la segnalazione sia pervenuta on line o comunque il segnalante abbia fornito un proprio indirizzo di posta elettronica ordinaria, tale messaggio di chiusura gli verrà inviato automaticamente.

Per coloro che avessero utilizzato i canali tradizionali (accesso allo Sportello del Cittadino, telefono) sarà possibile rivolgersi a tale struttura comunale per ottenere informazioni in merito allo stato di lavorazione della segnalazione presentata.

2. Tutte le fasi relative alla gestione delle segnalazioni devono concludersi nel tempo massimo di trenta giorni dalla loro presentazione.
3. Qualora la particolare complessità della segnalazione richieda tempi più lunghi per la definizione, ne viene data puntuale e motivata comunicazione al segnalante.
4. Nel caso in cui la segnalazione, senza motivi seri e comprovati, non venga chiusa nei termini previsti, tale mancata evasione viene comunicata, attraverso un report periodico, al Segretario generale e al Nucleo di Valutazione per gli eventuali successivi adempimenti e, per conoscenza, alla Giunta comunale.
5. La procedura sopradescritta si applica anche alle segnalazioni in materia di trasparenza, etica e responsabilità sociale.

Articolo 6 - Monitoraggio delle segnalazioni

1. Attraverso l'apposita procedura informatica, è possibile ottenere un report statistico immediato e aggiornato in tempo reale circa lo stato di gestione delle segnalazioni.
2. Con cadenza trimestrale, l'Ufficio comunale incaricato effettua il monitoraggio delle segnalazioni gestite e invia apposito report al Sindaco, alla Giunta comunale, al Segretario generale, evidenziandone in particolare: la materia, l'ufficio competente, l'esito e la tempistica di evasione.
3. Gli esiti del monitoraggio sono considerati ai fini della valutazione della qualità dei servizi erogati anche in relazione al rispetto degli standard qualitativi descritti nelle relative Carte dei Servizi.
4. Il rapporto trimestrale di cui al comma 2 del presente articolo, permette una valutazione dell'efficienza dei processi di gestione delle segnalazioni; permette di avere un quadro riassuntivo delle criticità e dei problemi maggiormente percepiti e segnalati dai cittadini, per valutare l'inserimento dei relativi interventi tra le priorità della programmazione per gli anni successivi.

Articolo 7 - Gestione delle segnalazioni e responsabilità della dirigenza

1. Ogni dirigente ha la responsabilità di verificare la gestione delle segnalazioni da parte dei referenti delle strutture di competenza, al fine di garantire che il riscontro delle stesse e le soluzioni alle criticità segnalate siano qualitativamente adeguate e puntuali.
2. Le modalità di gestione delle segnalazioni verranno considerate tra gli elementi di valutazione della dirigenza, in conformità a quanto previsto dal sistema di misurazione e valutazione della performance.
3. Il Segretario generale, attraverso la conferenza dei dirigenti, potrà aprire un tavolo di confronto con cui provvedere periodicamente ad un'attenta analisi quantitativa e qualitativa delle segnalazioni pervenute, con particolare riguardo a quelle maggiormente complesse, ricorrenti e problematiche.

Articolo 8 - Analisi di soddisfazione del sistema di gestione delle segnalazioni

1. Periodicamente è effettuata un'analisi di soddisfazione relativa alla gestione delle segnalazioni.
2. Il Comune di Rho promuove e favorisce occasioni di confronto e di ascolto con le associazioni rappresentative dei cittadini e con gli altri soggetti interessati al rispetto degli standard dei servizi.
3. Annualmente potranno essere individuati degli indicatori standardizzati interni ed esterni all'Ente, riguardanti la gestione delle segnalazioni e finalizzati, a seguito di adeguata analisi, alla rilevazione del livello di efficienza dei processi utilizzati, in termini quantitativi e qualitativi.