

**REGOLAMENTO
COMUNALE
PER LA GESTIONE DEL
PUNTO DI ASCOLTO E
INFORMAZIONE AL
CITTADINO**

Art. 1
Oggetto

1. Il presente Regolamento, quale stralcio del regolamento uffici e servizi, disciplina l'esercizio del diritto di partecipazione mediante la formulazione di segnalazioni, suggerimenti, reclami e di richieste di informazione, nel rispetto delle vigenti disposizioni legislative.
2. Gli utenti delle funzioni e dei servizi del Comune di Cerreto Guidi, anche se cittadini non appartenenti ad uno degli Stati dell'Unione Europea, hanno accesso agli istituti previsti dal presente Regolamento.
3. Il servizio disciplinato dal presente regolamento costituisce strumento di supporto all'attività di monitoraggio del territorio e dei servizi ai fini dell'organizzazione e della programmazione degli interventi che ne migliorino la qualità.

Art. 2
Definizioni

1. Ai fini del Regolamento, si intende per:
 - a) "segnalazione", 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;
 - 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. Il reclamo è quindi volto ad ottenere risposta dal Comune per la problematica sollevata, fermi i rimedi amministrativi o giurisdizionali previsti dalla legge.
 - c) "suggerimento" ogni comunicazione del cittadino, presentata in qualsiasi forma e modalità ad ogni ufficio del Comune, che non ha lo scopo di denunciare una problematica, bensì è un'indicazione utile per apportare modifiche all'operato dell'amministrazione e renderlo più vicino alle sue aspettative.
 - d) "richiesta di informazione" ogni istanza del cittadino volta ad approfondire conoscenze relative all'attività amministrativa comunale, ai servizi pubblici erogati sul territorio e ad avere indicazioni sulla attività amministrativa di interesse collettivo, nei limiti nelle vigenti normative in materia di accesso agli atti amministrativi e di privacy.

Art. 3
Ambito di applicazione

1. Il presente Regolamento si applica a tutte le funzioni amministrative di cui il Comune di Cerreto Guidi è titolare, esercitate da qualunque struttura dello stesso.

2. Qualora la segnalazione o il reclamo siano attinenti a funzioni o servizi di cui il Comune di Cerreto Guidi non è competente, questo provvede all'inoltro all'Ente competente informandone l'utente.

Art. 4

Modalità di redazione e presentazione

1. Le segnalazioni, i reclami, i suggerimenti e le richieste di informazione sono trattati elettronicamente mediante un apposito programma di protocollazione, registrazione, lavorazione ed archiviazione e sono quindi presentati, di norma, mediante compilazione di apposito modulo elettronico reso disponibile sul sito Internet del Comune di Cerreto Guidi.

2. Le segnalazioni, i reclami, i suggerimenti e le richieste di informazione possono inoltre essere presentati compilando appositi moduli cartacei indirizzati all'U.R.P. del Comune, consegnati a mano, o inviati per telefax, posta ordinaria o posta elettronica. Il personale adibito alle funzioni di Ufficio Relazioni con il Pubblico è autorizzato a ricevere la segnalazione o il reclamo in forma verbale o telefonica.

In ogni caso il contenuto della segnalazione o del reclamo viene registrato dall'U.R.P. sul modulo elettronico e trattato nell'ambito della procedura informatizzata.

3. Le segnalazioni o i reclami, comunque redatti e presentati, possono essere anonimi. Nel caso in cui l'utente non fornisca i propri dati personali, la risposta della segnalazione o del reclamo non sarà comunicata ma resterà registrata nell'archivio della procedura informatica utilizzata per la gestione delle segnalazioni e dei reclami.

Art. 5

Presentazione diretta alla struttura competente

1. Qualora le segnalazioni o i reclami siano presentati, in qualsiasi forma, direttamente alla struttura competente alla loro trattazione, questa provvede a trasmetterne copia all'U.R.P. che si occuperà della conservazione, dell'inserimento nell'archivio elettronico e dell'avvio dell'iter per la loro trattazione.

Art. 6

Risposta alle segnalazioni, i reclami, suggerimenti e alle richieste di informazione

1. I soggetti di cui all'art. 1, comma 2, hanno diritto ad ottenere risposta dal Comune di Cerreto Guidi entro 20 giorni decorrenti dalla registrazione della segnalazione o del reclamo.

Art. 7

Compiti dell'Urp

1. L'Urp raccoglie, tramite l'apposito programma di gestione del servizio, tutte le

segnalazioni, i reclami, i suggerimenti e le richieste di informazione, smistandoli poi ai soggetti competenti ai sensi del presente regolamento.

2. Verifica, in diretto rapporto con i dirigenti di area e con il responsabile del settore affari generali, la congruità della forma comunicativa delle risposte inviate per la trasmissione al cittadino.

3. Comunica, tramite il mezzo prescelto dal cittadino (e-mail, lettera, fax, telefono) le risposte fornite dalle strutture competenti.

4. Redige per l'amministrazione, periodicamente, un rapporto dettagliato sui risultati del servizio.

5. Promuove incontri periodici con gli attori del procedimento per la verifica dell'efficacia del servizio ed incentiva presso i cittadini, l'uso del mezzo informatico per l'inoltro delle segnalazioni e dei reclami.

Art. 8

Compiti dei soggetti competenti

1. I referenti dell'Urp sono i dirigenti di area, che sono competenti ciascuno per le segnalazioni, reclami, suggerimenti e richieste di informazioni afferenti le attività ricomprese nella propria struttura.

2. I dirigenti dopo aver ricevuto il modulo contenente la segnalazione, il reclamo, il suggerimento, la richiesta di informazione, formulano la risposta da inviare all'urp entro 15 giorni.

3. Le segnalazioni, i reclami, i suggerimenti e le richieste di informazione che investano parzialmente o totalmente attività discrezionale dell'amministrazione, o riguardino aspetti di programmazione e/o pianificazione territoriale, verranno esaminate ed evase da uno staff specifico composto dai dirigenti di area, dal responsabile affari generali e dal Sindaco.

Art. 9

Compiti del responsabile del servizio

1. Il responsabile del settore affari generali, appartenente all'area 1 – amministrativa – finanziaria - sociale e scuola, in cui è collocato l'Urp, svolge funzioni di monitoraggio sul corretto funzionamento del servizio, in particolar modo verifica la regolare trasmissione delle segnalazioni, dei reclami, dei suggerimenti e delle richieste di informazione ai dirigenti competenti, la tempistica delle loro risposte, e il rispetto dell'iter procedurale.

Art. 10

Privacy

Tutte le fasi di lavoro delle segnalazioni e dei reclami sono gestite nel pieno rispetto della normativa sulla privacy (D.Lgs. n. 196/03) e della normativa in materia di accesso agli atti amministrativi (L. n. 241/90).