



# **COMUNE DI TAURIANOVA**

(Provincia di Reggio Calabria)

---

## **REGOLAMENTO PER LA GESTIONE E IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONE E DEI SUGGERIMENTI NEL COMUNE DI TAURIANOVA**

# INDICE

Art. 1 - Definizioni e ambito di applicazione

Art. 2 - Ufficio competente per la gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti

Art. 3 - Presentazione del reclamo

Art. 4 - Procedura di gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti

Art. 5 - Esito del reclamo

Art. 6 - Monitoraggio e *report* annuale

Art. 7 - Analisi della soddisfazione del sistema di gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti

Art. 8 - Trattamento dei dati personali

Art. 9 - Norme finali e pubblicità del regolamento

Allegato "A" - schema di modulo per la presentazione di reclami, segnalazioni e suggerimenti

## **Art. 1 - Definizioni e ambito di applicazione**

1. Scopo del presente regolamento è la definizione delle modalità adottate dall'Ente per la gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti al fine di porre rimedio alle situazioni denunciate ed evitare il ripetersi di condizioni che creano insoddisfazione negli utenti. La gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti, rappresenta uno strumento utile per il miglioramento della qualità dei servizi erogati; pertanto, il presente regolamento si applica a tutti i procedimenti gestiti dal Comune.
2. Chiunque può proporre un reclamo, una segnalazione o un suggerimento all'Amministrazione, riguardante sia gli uffici e/o i servizi gestiti direttamente dal Comune, sia le società o altri soggetti comunque partecipati al Comune.
3. Tutti i soggetti di cui al comma precedente possono rivolgere all'Amministrazione comunale suggerimenti per migliorare il funzionamento degli uffici e/o dei servizi o, eventualmente, apprezzamenti per il loro buon funzionamento.
4. Il Comune si impegna a rispondere, in ogni caso, ai reclami secondo la procedura delineata nel successivo articolo 4. I suggerimenti di cui al comma 3°, saranno invece trasmessi al Responsabile del Settore competente per materia.
5. I reclami possono riguardare tutte le attività svolte, i servizi, ed i prodotti erogati direttamente dal Comune.
6. La presentazione del reclamo non preclude il ricorso ad altri mezzi di tutela, amministrativi o giurisdizionali, ovvero il ricorso ad altri strumenti alternativi di risoluzione delle controversie.

## **Art. 2 - Ufficio competente per la gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è titolare delle funzioni amministrative necessarie alla gestione del reclamo, in stretto collegamento con gli Uffici ai quali è rivolto lo stesso. In particolare, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico cura il rapporto con il proponente il reclamo e assicura allo stesso l'informazione in relazione allo stato delle pratiche che lo riguardano. L'Ufficio cui è diretto il reclamo pone in essere tutte le iniziative necessarie per la soluzione del problema oggetto del reclamo stesso.
2. In sede di prima applicazione del presente regolamento si dà atto che l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) è costituito presso il Servizio "Affari Generali" del 1° Settore "Area Amministrativa" dell'Ente.

## **Art. 3 - Presentazione del reclamo**

1. I soggetti di cui all'art. 1, comma 2°, possono proporre un reclamo alle strutture competenti (U.R.P. - art. 2, comma 1°) in forma scritta o verbale. In caso di disservizio può essere presentato reclamo anche direttamente agli Uffici comunali responsabili, utilizzando apposito modulo. Il reclamo deve contenere l'indicazione dei fatti e delle circostanze su cui si fonda.
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve i reclami o i suggerimenti, oppure gli apprezzamenti, presentati e li trasmette all'Ufficio competente in relazione alla materia trattata per l'ulteriore seguito.

3. Nella ricevuta rilasciata al cittadino verranno indicati la data fissata entro la quale sarà data risposta dagli Uffici competenti e i rimedi esperibili, in caso di inerzia da parte dell'Amministrazione.

#### **Art. 4 - Procedura di gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti**

1. La procedura di gestione dei reclami è articolata in tre fasi: accoglienza, trattamento e risposta. Per ogni fase il personale delle strutture competenti e degli Uffici interessati provvede a dare seguito al reclamo nei tempi e secondo le modalità di seguito indicate:

##### Accoglienza

Per i reclami presentati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, il personale incaricato provvede alla registrazione nel sistema informatico delle seguenti informazioni:

- fatti e circostanze su cui si fonda il reclamo dell'istante (oggetto del reclamo), eventuale urgenza, data di presentazione;
- dati necessari per le relative comunicazioni di risposta.

Il reclamo può essere presentato mediante l'apposito modulo messo a disposizione dall'U.R.P., il cui schema viene allegato al presente regolamento sotto la lettera distintiva "A". Nel caso in cui il reclamo è presentato direttamente all'Ufficio comunale responsabile del disservizio, il Responsabile del Servizio è tenuto a trasmetterne copia all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e ad aggiornare il sistema informativo.

Il reclamo è assegnato entro 48 ore all'ufficio competente per l'istruttoria.

##### Trattamento (verifica della fondatezza)

Il Responsabile del Settore, o un altro responsabile appositamente incaricato, competente a svolgere l'istruttoria relativa al reclamo presentato, e cioè a individuare le cause del disservizio lamentato, verifica la presenza di reclami di propria competenza e provvede, tassativamente entro e non oltre 20 giorni dalla data di registrazione e/o ricevimento della segnalazione, a svolgere l'istruttoria relativa al caso.

Il Responsabile del Settore, o un altro responsabile appositamente incaricato, terrà conto della effettiva serietà del contenuto del reclamo - segnalazione - suggerimento, che dovrà essere attinente all'attività del Comune. Questo al fine di tutelare lo strumento del reclamo - segnalazione - suggerimento affinché venga utilizzato esclusivamente per motivi seri. Qualora fossero presentati reclami che hanno scopi diversi o futili, i Responsabili dei Settori, dovranno valutare se dar luogo alla presente procedura o procedere all'archiviazione. Qualora i reclami o le segnalazioni dovessero interessare attività svolte da Enti o soggetti diversi, si procederà all'inoltro all'Ente o soggetto competente. Non verrà data alcuna risposta a reclami - segnalazioni palesemente infondati, emulativi, ovvero privi dei contenuti minimi indispensabili al fine di individuare la problematica trattata.

I reclami - segnalazioni anonimi sono considerati infondati per definizione.

I reclami - segnalazioni infondati vengono archiviati.

##### Risposta

a) Il Responsabile del Settore, o un altro responsabile appositamente incaricato, fornisce risposta al proponente il reclamo, entro 30 (trenta) giorni decorrenti dalla data di

presentazione del reclamo stesso. Nella risposta al reclamo dovranno essere osservati i principi di semplicità e chiarezza della comunicazione;

b) La risposta deve essere completa e motivata in relazione all'istruttoria svolta;

c) La risposta è data: via *e-mail*, PEC, telefono, fax, posta, o verbalmente, dando preferenza alla modalità eventualmente indicata dal proponente il reclamo.

d) Copia della risposta è contestualmente inviata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico al fine di aggiornare il sistema informativo.

#### **Art. 5 - Esito del reclamo**

1. Nel caso in cui dall'istruttoria non risultino responsabilità degli Uffici comunali, la procedura di reclamo si conclude dando immediata notizia della situazione riscontrata al cittadino che potrà, ove lo ritenga, attivare altri mezzi di tutela.

2. Nel caso in cui non si possa risolvere il reclamo, va fornita comunque, entro 30 giorni, una comunicazione di cortesia al proponente il reclamo con l'obbligo di inviare un primo riscontro contenente:

a) indicazioni dell'avvenuta ricezione del reclamo;

b) una previsione dei tempi per la risoluzione del reclamo con annesse motivazioni per giustificare il ritardo;

c) l'identificazione della struttura competente.

3. Qualora venga riconosciuto il disservizio, l'Ufficio competente si attiva per rimuovere, ove possibile, le cause della criticità segnalata.

#### **Art. 6 - Monitoraggio e report annuale**

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico effettua periodicamente il monitoraggio quantitativo e qualitativo delle procedure relative alla gestione dei reclami e, in caso di riscontrate criticità, invia apposita comunicazione al Sindaco, alla Giunta Comunale, al Segretario Generale e al Nucleo di valutazione.

2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico invia un *report* annuale al Sindaco, alla Giunta Comunale, al Segretario Generale, nonché al Nucleo di Valutazione. Il rapporto espone i risultati delle elaborazioni svolte dall'ufficio e analizza le criticità segnalate nelle relazioni degli Uffici competenti per la gestione dei reclami. Tale documento viene pubblicato sul sito *web* istituzionale dell'Ente.

#### **Art. 7 - Analisi della soddisfazione del sistema di gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti**

1. Periodicamente è effettuata una analisi di soddisfazione relativa alla gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti mediante il ricorso a procedure e sistemi di *customer satisfaction*.

2. Il Comune 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.

### **Art. 8 - Trattamento dei dati personali**

1. Ai sensi del D.Lgs. 30.06.2003, n. 196, e s.m.i., i dati personali forniti dal proponente il reclamo sono raccolti, conservati e trattati, con mezzi manuali ed informatici, ai soli fini della procedura inerente la gestione del reclamo, della segnalazione e del suggerimento.

### **Art. 9 - Norme finali e pubblicità del regolamento**

1. Al presente regolamento deve essere assicurata ampia pubblicità. E' pubblicato in modo permanente sul sito *web* istituzionale dell'Ente e copia dello stesso deve essere tenuta a disposizione del pubblico, perché chiunque ne possa prendere visione o estrarne copia.
2. Il presente regolamento integra la disciplina sul controllo sulla qualità dei servizi di cui alle vigenti disposizioni di legge e regolamento in materia.
3. Il presente regolamento entra in vigore dalla data di esecutività della delibera con cui viene approvato.
4. Dalla data di entrata in vigore sono o restano abrogate tutte le disposizioni che risultino incompatibili con le norme in esso previste.

(Schema di modulo per la presentazione di reclami, segnalazioni e suggerimenti)



# COMUNE DI TAURIANOVA

(Provincia di Reggio Calabria)

-----

## RECLAMI - SEGNALAZIONI - SUGGERIMENTI

*(Art. 3 del Regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti nel Comune di Taurianova)*

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Taurianova  
c/o Servizio "Affari Generali"  
**SEDE**

Il/La sottoscritto/a ....., nato/a  
a ..... il .....,  
residente in ..... via/piazza  
....., n. ....  
(CAP .....), tel. .... - fax ..... -  
e-mail ..... - PEC .....

desidera inoltrare il/la seguente:

- Reclamo**
- Segnalazione**
- Suggerimento**

A tal fine, espone quanto segue:

*(fare una breve descrizione del problema e indicare luoghi e circostanze)*

.....  
.....



**Comune di Taurianova (RC)**  
**1° Settore "Area Amministrativa" - Servizio "Affari Generali" - Ufficio Relazioni con il Pubblico**

**Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003**

*Gentile Utente,*

*ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", in relazione ai dati che La riguardano e che saranno oggetto di trattamento, La informiamo di quanto segue:*

**Finalità del trattamento dei dati:**

Tutti i trattamenti effettuati dal Comune di Taurianova, Titolare dei trattamenti, sono diretti all'espletamento, da parte del Titolare stesso, delle funzioni istituzionali in virtù dei compiti attribuitigli dalla legge e dai regolamenti, nonché all'erogazione di servizi di rilevante interesse pubblico, così come definiti dagli articoli dal 62 al 73 del suddetto decreto legislativo.

In particolare, i trattamenti concernenti eventuali dati sensibili sono sempre effettuati in base a espressa disposizione di legge in cui sono specificati i tipi di dati che possono essere trattati, le operazioni eseguibili e le finalità di rilevante interesse pubblico perseguite.

Le suddette informazioni, in relazione ad ogni specifico trattamento effettuato dal Titolare, sono riportate nel regolamento per la disciplina della privacy, approvato con deliberazione C.C. n° 1 in data 30.01.2006.

**Modalità del trattamento:**

a) E' realizzato attraverso procedure concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, la comunicazione e la diffusione di dati, come indicato dall'art. 4 del D.Lgs. 196/2003;

b) è effettuato manualmente e/o con l'ausilio di mezzi informatici e telematici, secondo le prescrizioni inerenti la sicurezza, previste dal titolo V del D.Lgs. 196/2003, nei limiti dei sistemi di sicurezza e logistica e della strumentazione elettronica ed informatica in dotazione e uso del Comune;

c) è effettuato dai dipendenti del Comune nominati "incaricati del trattamento" sulla base dei ruoli e delle mansioni lavorative espletate. Pertanto essi hanno diritto a conoscere e trattare i dati da Lei trasmessici nei limiti delle loro competenze ed in conformità alle istruzioni impartite dal "Titolare del trattamento".

**Conferimento dei dati:**

E' obbligatorio per le finalità anagrafiche/istituzionali, può essere considerato facoltativo per le altre finalità.

**Rifiuto di conferire i dati:**

L'eventuale rifiuto da parte dell'interessato di conferire i dati costituisce, per le finalità anagrafiche/ istituzionali, violazione di legge; per le altre finalità, il rifiuto di conferire tutti o parte dei dati richiesti nella modulistica di accesso ai servizi, comporta l'impossibilità di evadere la pratica od ottenere l'effetto previsto.

**Comunicazione dei dati:**

I dati acquisiti sono fatti oggetto di eventuale diffusione o di comunicazione, anche per via telematica, ad altri soggetti pubblici per lo svolgimento di funzioni istituzionali o a soggetti terzi privati chiamati a fornire servizio beni necessari all'erogazione dei servizi, nei casi e nei modi previsti dalla legge e/o dai regolamenti e così come specificato nel regolamento per il trattamento dei dati sensibili di cui si è dotato il Comune. Resta peraltro fermo quanto previsto dall'art. 59 del D.Lgs. 196/2003 sull'accesso ai documenti amministrativi contenenti dati personali come disciplinato dalla L. 241/90 e successive modificazioni, anche per quanto concerne i dati sensibili e giudiziari.

**Diritti dell'interessato:**

In qualsiasi momento l'interessato può esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003, ovvero accedere ai suoi dati personali per conoscerne l'utilizzo, ottenerne la cancellazione, la correzione, la modifica, l'aggiornamento, l'integrazione, oppure opporsi al trattamento, rivolgendosi al Comune di Taurianova, Piazza Libertà, 2, 89029 Taurianova (RC).

**Fonti di riferimento per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari:**

Ai sensi degli articoli 21, comma 1°, e 22, commi 2° e 3°, del D.Lgs. 196/2003, il Comune di Taurianova effettua il trattamento dei dati sensibili e giudiziari indispensabili per svolgere attività istituzionali sulla base della normativa indicata nel regolamento per la disciplina della privacy, disponibile presso l'U.R.P. del Comune e pubblicato sul sito internet del Comune: [www.comune.taurianova.rc.it](http://www.comune.taurianova.rc.it).