

GESTIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI  
- Atto generale di organizzazione -

TITOLO I - COMPITI E RESPONSABILITÀ

*Art. 1 Gestione dei reclami*

Tutti i cittadini, in forma singola od associata, enti e istituzioni possono presentare reclami, osservazioni e suggerimenti al Comune di Moncalieri.

L'ufficio preposto a ricevere reclami, osservazioni e suggerimenti e ad avviarne la procedura di gestione e il correlato procedimento amministrativo e' l'ufficio Informacittà'.

Tutti gli uffici comunali aperti al pubblico sono tenuti a ricevere i reclami e i suggerimenti presentati agli sportelli e al loro inoltro all'ufficio Informacittà', nei modi previsti dall'art. 7 seguente.

Per presentare reclami e suggerimenti sono predisposti specifici moduli distribuiti e disponibili presso tutti gli sportelli comunali aperti al pubblico, presso il Comando dei Vigili urbani e sul sito internet comunale.

L'ufficio Informacittà' e gli uffici coinvolti nel processo, nel gestire i reclami e i suggerimenti operano nel rispetto della normativa e dei regolamenti comunali vigenti in materia di protocollo informatico e di gestione informatica dei documenti.

*Art. 2 - L'Informacittà*

L'Informacittà del Comune di Moncalieri si trova in Via Principessa Clotilde, n. 10.

Tel. 011/6401.339-343

L'indirizzo di posta elettronica è: [infocomune@comune.moncalieri.to.it](mailto:infocomune@comune.moncalieri.to.it).

L'Informacittà è aperto al pubblico dal lunedì al giovedì dalle ore 8,30 alle ore 12,15 e dalle ore 14,30 alle ore 16,00. Il venerdì è aperto dalle ore 8,30 alle ore 12,15.

*Art. 3 - L'addetto all'Informacittà*

L'addetto all'Informacittà istruisce il caso, individuando l'ufficio competente o eventualmente trattenendo i reclami e suggerimenti ai quali sia possibile dare immediata soluzione, secondo quanto previsto all'art. 10 seguente.

Ne trasmette immediatamente copia, con proprie osservazioni, al dirigente interessato e per conoscenza al responsabile del servizio Organizzazione e Controllo, al Direttore generale e al Sindaco.

#### *Art. 4 – Continuità del servizio di gestione dei reclami*

In caso di assenza imprevista o programmata dell'addetto all'Informacittà, la continuità del servizio di gestione dei reclami e dei suggerimenti è garantita dal personale assegnato alla segreteria del Sindaco.

A questo scopo gli addetti alla segreteria del Sindaco sostituiscono l'addetto all'Informacittà svolgendo tutte le attività di competenza dello stesso previste nel presente atto di organizzazione.

## TITOLO II - IL PROCEDIMENTO

#### *Art. 5 - Soggetti con diritto di reclamo*

Chiunque abbia interesse può presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami.

#### *Art. 6 - Modalità di presentazione del reclamo*

I cittadini e gli altri soggetti individuati dall'art. 5 esercitano il proprio diritto con le seguenti modalità:

- lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata per posta o via fax al Comune di Moncalieri – ufficio Protocollo, tenuto all'inoltro immediato del reclamo, dell'osservazione, della segnalazione, della richiesta all'ufficio Informacittà;
- modulo reclamo compilato e sottoscritto, presentato presso un qualunque ufficio comunale aperto al pubblico;
- segnalazione per e-mail o telefonica all'ufficio Informacittà.

Le segnalazioni pervenute per e-mail dovranno essere riscontrate da ricevuta di ritorno manuale (a cura dell'operatore) o automatica (da casella di posta certificata).

Le segnalazioni pervenute per e-mail o telefoniche che abbiano caratteristiche di reclamo, che riguardino cioè gravi disservizi o pratiche giacenti o inevase, dovranno essere rese nuovamente in forma scritta e trasmesse all'utente interessato per la firma.

Il reclamo deve infatti essere sempre reso in forma scritta e sottoscritto dall'interessato.

Il reclamo trasmesso in forma di messaggio elettronico o di documento firmato con firma digitale o elettronica è valido al pari del documento cartaceo, ai sensi delle norme emanate in materia di trattamento informatico dei documenti.

#### *Art. 7 - I reclami presentati ad uffici diversi dall'Informacittà*

Nei casi in cui il reclamo, o il suggerimento, pervenga ad un qualsiasi altro ufficio del Comune di Moncalieri, deve essere immediatamente trasmesso all'ufficio Informacittà e, comunque, entro il secondo giorno dalla data del ricevimento.

#### *Art. 8 - Tipo di reclamo*

Reclami e segnalazioni si caratterizzano per il grado di risolvibilità, come segue:

- immediata soluzione, nel caso in cui alla richiesta presentata sia possibile dare immediata e esauriente risposta e soluzione;
- soluzione previa istruttoria dell'ufficio competente, in tutti gli altri casi, quali:
  - richiesta di interventi urgenti;
  - richiesta di interventi programmabili entro tempi certi
  - richiesta non eseguibile o non di competenza.

*Art. 9 - Il reclamo di immediata soluzione*

L'operatore addetto all'Informacittà provvede a dare immediata ed esauriente risposta al cittadino per le segnalazioni che si presentano di prevedibile, unica e certa soluzione.

*Art. 10 - Il reclamo con istruttoria*

Le segnalazioni, osservazioni, opposizioni, denunce o reclami pervenuti all'ufficio Informacittà che non trovino immediata soluzione devono essere istituiti e trasmessi entro un termine massimo di due giorni, o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso, al dirigente responsabile del servizio interessato.

Questi e' tenuto ad adottare tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e a fornire al responsabile del servizio Organizzazione e controllo, entro sette giorni, tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

Il responsabile del servizio Organizzazione e controllo predispone e invia al cittadino, entro i 30 giorni dalla presentazione del reclamo, lettera di riscontro firmata dal Sindaco e trasmette copia della risposta alla struttura interessata e all'ufficio Informacittà.

Il dirigente competente e' anche tenuto a segnalare al responsabile del servizio Organizzazione i possibili ritardi di realizzo rispetto alle scadenze segnalate all'utente, per la conseguente comunicazione tempestiva all'utente interessato.

*Art. 11 - I reclami con rilevanza di carattere legale*

I reclami con carattere di denuncia legale vengono istruiti in collaborazione con l'ufficio Legale del Comune di Moncalieri.

*Art. 12 - I doveri verso il cittadino dell'ufficio Informacittà*

Al momento della presentazione del reclamo l'ufficio Informacittà comunica al cittadino il nominativo del dipendente responsabile dell'indagine e i tempi previsti per l'espletamento della stessa.

*Art. 13 - I tempi di comunicazione della risposta*

L'ufficio Informacittà, qualora la complessità del procedimento ne impedisca la risoluzione nel termine di 30 giorni dalla presentazione del reclamo, riferisce al cittadino, con la massima celerità e comunque non oltre il termine sopracitato, informazioni sull'iter procedurale.

*Art. 14 - I doveri di risposta da parte del personale alla richiesta di informazioni da parte dell'ufficio Informacittà*

Tutti i dirigenti e gli operatori dei servizi comunali sono tenuti a collaborare con gli addetti all'ufficio Informacittà e con il responsabile del servizio Organizzazione, fornendo loro, secondo le modalità disciplinate dal presente atto organizzativo o da disposizioni della Direzione generale del Comune, le informazioni necessarie per l'espletamento delle loro attività:

- relazioni in merito alla presentazione di osservazioni, opposizioni, denunce o reclami;
- informazioni che permettano l'integrazione e l'aggiornamento dei dati sui servizi offerti dal Comune di Moncalieri;

- comunicazioni circa eventuali disservizi che si possono verificare.

### TITOLO III CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

#### *Art. 15 - Analisi e classificazione dei reclami*

Tutti i reclami vengono classificati e archiviati in modo strutturato. La documentazione relativa all'istruttoria viene conservata ed allegata al singolo reclamo a cura dell'ufficio Informacittà.

#### *Art. 16 - Classificazione*

I reclami, i suggerimenti, le osservazioni, le richieste di informazioni vengono classificati come segue:

- in base al servizio cui l'oggetto del reclamo afferisce
- in base alle dimensioni quantitative (data di inoltro, tempi di risposta, modalità di relazione, target di utenza, area del territorio interessata ecc.)
- in base ai dati qualitativi (tipo di reclamo o segnalazione, risposta fornita e tipo di risoluzione, soddisfazione del cittadino ecc.)

#### *Art. 17 - Analisi dei reclami e report alla direzione*

Tutti i reclami e le segnalazioni, classificati come sopra, vengono analizzati dal responsabile del servizio Organizzazione e controllo che, ogni sei mesi, redige una relazione da presentare al Direttore generale sulla tipologia e natura dei reclami pervenuti.

Il Direttore generale informa i dirigenti del Comune, evidenziando gli aspetti di maggior interesse e richiedendo soluzioni organizzative e funzionali per migliorare la qualità dei servizi offerti.

Successivamente il Direttore generale presenta una relazione al Sindaco ed alla Giunta sui reclami presentati e sulle eventuali azioni migliorative adottate o da adottare.