



# **Linee Guida**

## **“Segnalazioni e reclami”**

## Premessa

Il Comune considera importante il rapporto con i cittadini e nel rispetto delle loro esigenze promuove la più ampia partecipazione alla vita della città. Per favorire una migliore gestione dei servizi accoglie ed esamina la presentazione di suggerimenti, segnalazioni e reclami cercando di intervenire sugli aspetti critici segnalati in modo da trasformare i “disservizi” in possibilità di recupero e correggendo e migliorando i servizi offerti.

Attualmente i reclami in Comune sono gestiti principalmente dagli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) e dal Call Center del Servizio Reti e Infrastrutture, ma, nel tempo, lo svolgimento di tale funzione è stato svolto anche da altri uffici dell’Amministrazione.

Il riferimento normativo è il Regolamento per l’esercizio del diritto d’accesso agli atti amministrativi, anno 2006, modificato con deliberazione consiliare n. 13045/154 del 5.07.2010, attualmente in vigore, dispone all’art. 26:

### **ART. 26 SUGGERIMENTI E RECLAMI**

1. Gli uffici pubblici accessibili ai cittadini sono dotati degli strumenti tecnici e delle competenze necessarie a raccogliere suggerimenti e rilievi critici degli utenti in relazione ai tempi ed alle modalità di erogazione dei servizi richiesti.
2. Il cittadino può rivolgersi all’ Ufficio Relazioni con il Pubblico o ai Servizi competenti per materia, di persona, tramite telefono, fax oppure posta elettronica.
3. Il suggerimento o reclamo presentato in forma scritta deve essere firmato dall’interessato. In caso di reclamo verbale l’interessato dovrà declinare le proprie generalità. Non vengono presi in esame reclami presentati in forma anonima.
4. Il suggerimento o reclamo del cittadino viene inserito nell’apposita Banca Dati e viene contestualmente trasmesso al Dirigente o al Responsabile di procedimento.
5. La risposta viene data al cittadino in tempi rapidi e comunque non oltre i 30 giorni e viene anch’essa inserita nella Banca Dati dei Suggerimenti e Reclami.
6. In caso di risposta negativa il cittadino va contestualmente informato della possibilità di presentare ricorso al Difensore Civico.
7. L’ufficio Relazioni con il Pubblico cura la gestione della Banca Dati dei Suggerimenti e Reclami controllandone la corretta compilazione e il rispetto dei tempi di risposta da parte degli uffici interessati.

Nell'Ente, oltre ad essere presenti vari punti di accesso, esistono anche diverse modalità di gestione e non viene regolato il passaggio di documenti tra gli uffici, pertanto può accadere di non fornire risposte alle segnalazioni o di non intervenire rispetto ai problemi segnalati (la normativa prevede 30 giorni di tempo per la risposta). Inoltre l'Amministrazione non dispone, ad oggi, di un archivio delle segnalazioni perché non viene utilizzato un unico data-base per la raccolta delle informazioni ed i software utilizzati sono obsoleti e non consentono visualizzazioni web, cartografiche, etc.

Conseguentemente, un Gruppo di Lavoro composto dal Servizio Gestione e Sviluppo del Personale e Organizzazione, dal Servizio Comunicazioni e Relazioni con la città e il Servizio Gestione e Sviluppo Tecnologie e Sistemi Informativi, ha attivato un progetto per analizzare le modalità di gestione di tutte le segnalazioni al fine di introdurre un Sistema univoco di raccolta, gestione ed elaborazione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti.

Tale Sistema, a regime, consentirà un'attività di monitoraggio costante e permetterà una continua verifica della qualità dei servizi erogati, nonché la possibilità di fornire rapide ed efficaci risposte alle criticità esposte dai cittadini.

Il Gruppo di lavoro ha realizzato il Progetto attraverso le seguenti attività:

- definizione degli iter procedurali
- standardizzazione delle procedure più utilizzate
- individuazione delle macro-categorie dei reclami e delle relative sotto-categorie da utilizzare nelle registrazioni
- redazione di una modulistica omogenea (form on line) per la raccolta delle segnalazioni
- definizione di un modello di risposta "di cortesia" standard (inviata automaticamente dalla procedura al cittadino) per la presa in carico delle segnalazioni
- definizione della tempistica di procedura, per rispettare i tempi previsti dalla normativa
- elaborazione e redazione di un documento contenente le Linee Guida che definisca competenze chiare, tempi certi di lavorazione e di risposta e possibilmente una modalità omogenea di lavorazione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti.

## *Linee Guida*

### 1) Scopo e finalità

Lo scopo delle Linee Guida è:

- > definire le responsabilità e le modalità adottate dall'Ente per la gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti per dare risposta alle situazioni di disagio denunciate dai cittadini ed evitare il ripetersi di condizioni che possano creare insoddisfazione da parte degli utenti;
- > definire competenze chiare, tempi certi di risposta e modalità omogenee di gestione;
- > favorire la trasparenza dell'iter, attraverso la creazione di un sistema di gestione utile al miglioramento della qualità dei servizi erogati;
- > promuovere uno scambio di informazioni tra organi politici e dirigenti utile ad orientare le azioni strategiche ed operative dell'Amministrazione.

### 2) Oggetto

Le presenti Linee Guida disciplinano l'esercizio del diritto di partecipazione mediante la formulazione di reclami, segnalazioni, suggerimenti nel rispetto delle vigenti disposizioni legislative.

Si definiscono, a tal proposito i termini di reclamo - segnalazione - suggerimento:

- per **reclamo** si intende: espressione di disagio manifestata dal cittadino, singolo o associato, con il quale si evidenzia il malfunzionamento di un servizio garantito dall'Amministrazione Comunale (es: lamentare il mancato o cattivo esercizio di una funzione amministrativa di competenza dell'ente oppure "protestare" per un disservizio o inefficienza di un ufficio comunale nel rapporto con l'utenza). Il reclamo può essere presentato tramite compilazione del form on line oppure tramite consegna o spedizione della versione cartacea agli sportelli abilitati. Il reclamo prevede l'obbligo di risposta scritta entro 30 gg, pertanto il cittadino deve essere identificato e lasciare un recapito (preferibilmente una mail). E' compito del dirigente del servizio interessato, o suo delegato, fornire la risposta.

- per **segnalazione** si intende: comunicazione da parte del cittadino, singolo o associato, con la quale l'Amministrazione viene messa a conoscenza di una situazione della quale è direttamente o indirettamente responsabile in grado di produrre situazioni di criticità (es: indicare un presunto pericolo o una situazione anomala che deve essere verificata, nell'interesse della sicurezza della cittadinanza, oppure far presente la necessità di un intervento di ripristino di una struttura pubblica che potrebbe potenzialmente provocare un danno alla collettività).

Le segnalazioni vengono ricevute attraverso tutti i canali (form on line, di persona, per telefono, )

Per le segnalazioni è sempre preferibile la risposta scritta (nel caso in cui il cittadino abbia lasciato l'indirizzo mail). Tuttavia la sistemazione tempestiva di quanto segnalato può in alcuni casi sostituire la risposta formale ( ad es. il ripristino di un lampione spento o la riparazione di una buca stradale).

- per **suggerimento** si intende: qualsiasi comunicazione da parte del cittadino, singolo o associato, finalizzata al miglioramento della qualità dei servizi offerti di cui l'Amministrazione è direttamente o indirettamente responsabile.

Il suggerimento prevede una risposta di cortesia, non di merito.

### **3) Processo organizzativo - modalità operative**

Il processo organizzativo si basa sulla procedura digitale prevista dal software gestionale delle segnalazioni e reclami.

La procedura informatica individua due possibilità per l'inserimento dei dati relativi al reclamo/ segnalazione:

1. compilazione via web da parte del cittadino del form on line
2. consegna del form on line in versione cartacea agli operatori, che saranno individuati come punti di contatto e abilitati ad inserire i dati nel programma informatico.

In questo modo, sarà possibile inserire direttamente i dati del reclamo/segnalazione, senza reindirizzare l'utente verso l'URP.

**L'utilizzo della procedura prevede necessariamente che ogni dirigente di servizio provveda a:**

- individuare gli operatori di riferimento e prevedere la loro partecipazione ai corsi di formazione
- richiedere l'abilitazione per l'accesso alla procedura

I reclami/segnalazioni sono, di norma, formulati attraverso la compilazione del form on line reso disponibile nella relativa pagina web del sito istituzionale.

Se il cittadino compila il form on line otterrà una ricevuta digitale di avvenuta trasmissione del modulo e una prima risposta di cortesia.

Qualora il reclamo/segnalazione venga consegnato con modulo cartaceo agli uffici di front office, al cittadino verrà data una ricevuta con il numero di protocollo.

Nel caso l'utente utilizzi il telefono, o il fax, l'inserimento della segnalazione sarà svolto dall'operatore di riferimento o dall'Urp e se il cittadino comunica un indirizzo mail riceverà una risposta di cortesia contenente il numero di protocollo della sua segnalazione.

Se la segnalazione arriva tramite altri canali (mail, social network, whatsapp, ecc.) si inviteranno gli utenti ad utilizzare il form on line per le successive segnalazioni, in modo da abituare progressivamente i cittadini all'uso dello strumento; la segnalazione verrà comunque inserita e inoltrata.

Tutti i dati acquisiti saranno trattati nel rispetto della riservatezza dei dati personali e sensibili.

#### **4) Processo di gestione della segnalazione o del reclamo**

Il processo di gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti è stato suddiviso in quattro fasi:

- raccolta
- registrazione
- istruttoria e formulazione della risposta
- comunicazione

##### **4.1) raccolta**

La corretta gestione dei reclami/segnalazioni inizia dalla corretta raccolta del dato.

Pertanto per facilitare la "presa in carico" si suggerirà all'utente di utilizzare prevalentemente il form on line che sarà messo a disposizione degli utenti sul sito istituzionale.

Non saranno, tuttavia, respinte le segnalazioni effettuate tramite altri canali.

##### **4.2) registrazione**

La segnalazione e/o il reclamo saranno registrati nel sistema informativo, specificando:

- dati identificativi di chi effettua la segnalazione
- recapito del segnalante
- luogo della segnalazione/reclamo
- oggetto della segnalazione/reclamo
- data di ricevimento segnalazione/reclamo

- classificazione (categoria ed eventuale sotto - categoria)
- servizio che prende in carico la segnalazione/reclamo

Nel form on line é previsto, anche se per ora facoltativo, il campo “codice fiscale”; in futuro la presenza di questo dato potrebbe consentire di associare ogni segnalazione al cittadino e quindi al suo fascicolo elettronico/il mio spazio.

Per ogni inserimento il sistema informatico emette un numero di “protocollo” (che andrà a implementare il registro particolare delle registrazioni) ed invia, in automatico, una “comunicazione di cortesia” al proponente del reclamo/segnalazione.

**N.B. reclami/segnalazioni sullo stesso argomento, provenienti da cittadini diversi**

Occorre inserire ogni segnalazione/reclamo pervenuta, anche quando trattano lo stesso argomento. Ad esempio se arrivano segnalazioni aventi come oggetto le medesime problematiche, vanno in ogni caso inserite. In tal modo verranno inviate le lettere di cortesia e il n. di protocollo ad ogni segnalante. Inoltre il dato sarà considerato anche a fini statistici e di monitoraggio. Il Servizio potrà utilizzare la medesima risposta per più segnalazioni, se analoghe nel merito.

**4.3) istruttoria e formulazione della risposta**

I servizi competenti a ricevere i reclami/segnalazioni provvedono a formulare la risposta da comunicare al cittadino.

Nelle risposte dovranno essere osservati i principi di semplicità e chiarezza della comunicazione. La risposta può essere interlocutoria e non conclusiva qualora vi sia necessità di ulteriori accertamenti. La risposta interlocutoria deve essere seguita da risposta definitiva.

Nel caso di utilizzo da parte del cittadino dei canali social gestiti dal servizio Comunicazione e relazioni con la città, si indicano di seguito le risposte standard attualmente adottate:

- Whatsapp e Facebook  
*Grazie, la tua segnalazione è stata presa in carico e trasmessa al Servizio interessato. In futuro ti invitiamo ad utilizzare [www.comune.re.it/reclami](http://www.comune.re.it/reclami).*
- Twitter:  
*Grazie, la tua segnalazione è stata trasmessa al Servizio interessato. In futuro ti invitiamo ad utilizzare [www.comune.re.it/reclami](http://www.comune.re.it/reclami).*

**4.4) comunicazione**

Per ogni registrazione il sistema informatico emette un numero di “protocollo” (che andrà a implementare il registro particolare delle registrazioni) ed invia, in automatico, una

“comunicazione di cortesia” al proponente del reclamo/segnalazione, nel caso in cui sia stato fornito un indirizzo email.

In caso di consegna a mano, l'operatore stampa la lettera di cortesia e la consegna.

Per fornire la risposta scritta l'Amministrazione Comunale utilizza prevalentemente l'indirizzo mail. Eccezionalmente si risponderà su altro canale indicato dal cittadino.

I soggetti che hanno presentato il reclamo o la segnalazione hanno diritto ad ottenere risposta nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni decorrenti dalla data di arrivo della loro comunicazione. Per il reclamo è obbligatoria una risposta scritta, mentre non è necessariamente prevista una risposta formale per le segnalazioni. Tuttavia, di norma, è opportuno chiedere al cittadino di fornire un indirizzo e-mail.

#### **5) Presentazione diretta della segnalazione o del reclamo alla struttura competente**

Qualora le segnalazioni e i reclami siano presentati direttamente al Servizio competente, il referente del servizio inserisce la segnalazione nella procedura informatica e procede alla sua gestione fino alla conclusione.

Nel caso di reclami e segnalazioni presentati direttamente all'Urp, l'ufficio la inoltra, tramite software, al referente del servizio competente (dopo registrazione nella procedura informatizzata).

#### **6) Presentazione del reclamo/segnalazione ad una struttura parzialmente competente o non competente - modalità di evasione**

Il servizio che riceve un reclamo/segnalazione non di sua competenza lo trasmette tramite procedura alla “cabina di regia”, ovvero all'URP, per la corretta assegnazione alle altre strutture dell'Ente.

Il servizio che riceve un reclamo/segnalazione di cui è solo parzialmente competente predispone le attività necessarie e la risposta per la parte di sua competenza e trasmette il tutto all'URP tramite procedura.

Se non è possibile predisporre immediatamente le attività, il servizio pianifica il differimento dell'intervento precisando nella risposta al cittadino i termini e il contenuto dello stesso.

L'Urp valuta la completezza e la chiarezza delle informazioni ricevute e trasmette la risposta del Servizio.

#### **7) Presentazione di segnalazioni/reclami che coinvolgono più servizi**

L'URP provvede all'inserimento e alla trasmissione ai diversi servizi coinvolti, che visualizzano il contenuto sul data base. Ogni referente prepara la risposta per la parte di competenza e la trasmette all'urp che nell'ambito delle proprie funzioni di coordinamento assembla la risposta

complessiva e conclusiva da inviare al cittadino.

#### **8) Presentazione di segnalazioni/reclami non di competenza dell'Ente**

La procedura non prevede l'istruttoria di segnalazioni/reclami che non riguardano i servizi e gli uffici comunali. In questo caso l'utente verrà reindirizzato all'Ente competente con le modalità più opportune.

Le segnalazioni/reclami aventi come oggetto servizi gestiti da Aziende partecipate potranno comunque essere inviati per opportuna conoscenza ai Servizi Comunali potenzialmente interessati.

#### **9) Chiusura della procedura di segnalazione o reclamo**

Un reclamo si considera concluso con la comunicazione della risposta al cittadino da parte dell'Urp o del dirigente del servizio responsabile.

Una segnalazione si considera conclusa con l'inserimento dell'esito nel programma. Tuttavia può essere prevista una risposta, se si ritiene utile fornirla.

#### **10) Monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami**

L'Urp segue l'iter delle segnalazioni e dei reclami a fini di monitoraggio e di misurazione della soddisfazione dei cittadini.

La responsabilità per il contenuto delle risposte ai reclami ed alle segnalazioni ed il rispetto della tempistica sono a carico dei dirigenti delle strutture competenti.

Il sistema informativo integrato fornisce la possibilità di interrogazione delle informazioni mediante una pluralità di chiavi di ricerca (tipologia di reclamo, data di presentazione, stato di lavorazione) oltre a fornire report sui flussi dei reclami.

#### **11) Presentazione di istanze**

Le istanze sono domande rivolte al Comune dirette ad iniziare un procedimento.

Per questa tipologia di richieste l'Amministrazione è tenuta a modificare le disposizioni che regolamentano il diritto d'accesso, pertanto la gestione delle istanze non rientra in queste Linee Guida ma sarà oggetto di un successivo documento.

Si precisa, inoltre, che a seguito delle disposizioni contenute nel "*Codice dell'Amministrazione digitale*", approvato con Decreto Legislativo n. 82 del 7 marzo 2005 e s.m.i., sono cambiate le modalità di presentazione delle istanze e la trasmissione documentale verso l'Amministrazione comunale. La presentazione cartacea dell'istanza potrà essere fatta solo dai privati cittadini. Per tutti gli altri la presentazione dovrà essere solo in forma elettronica (a mezzo PEC) e con sottoscrizione digitale (con firma elettronica valida).

Per presentare l'istanza di accesso è necessario indicare le generalità del richiedente, allegando

documento d'identità.

## 12) Normativa di riferimento

- × Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, 27 gennaio 1994 che ha introdotto in maniera organica la gestione dei reclami e le procedure ad essa finalizzate;
- × Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286, concernente “Il riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59” con cui sono state fornite le linee d'indirizzo in materia di erogazione dei servizi pubblici locali, per la gestione degli standard di qualità e dei criteri di misurazione delle prestazioni erogate;
- × Legge 150/2000 (art. 8) che affida agli URP l'attuazione dei processi di verifica della qualità dei servizi da parte degli utenti;
- × D.Lgs. 33/2013, riforma della normativa sulla trasparenza;
- × D.Lgs. 97/2016, introduce il Freedom of Information Act (FOIA).

13) “Casi d'uso”: di seguito sono elencati i dettagli specifici dei vari iter gestiti dal software

## Soggetti coinvolti nella gestione delle segnalazioni

Sono presenti soggetti caratterizzati da ruoli specifici.

Una figura può essere associata a più persone, e un unico utente può ricoprire contemporaneamente più figure.

Fondamentale è la figura di “Coordinamento” (Cabina di Regia) che, attraverso le proprie competenze, possa controllare il corretto flusso delle segnalazioni e stabilire con precisione come gestire segnalazioni di difficile risoluzione/comprendimento e/o che coinvolgono più servizi (Segnalazioni multi servizio).

<b>NOME</b>	<b>FUNZIONE</b>
<b>Amministratore</b>	Vede tutte le segnalazioni, anche quelle “RISERVATE”. Gestisce le tabelle e le impostazioni del sistema. Può intervenire su tutti i passi dell'iter delle segnalazioni.
<b>Coordinatore / Cabina di Regia</b>	Vede tutte le segnalazioni. Delle segnalazioni “RISERVATE” vede solo titolo. E' in grado di gestire tutte le segnalazioni provenienti dai canali previsti (Web, Telefono, ecc.). Sovrintende e/o gestisce segnalazioni di difficile risoluzione e/o multiservizio.
<b>Referente Servizio</b>	Vede tutte le segnalazioni. Delle segnalazioni “RISERVATE” vede solo titolo. Può ricevere le segnalazioni, evadere quelle che riguardano il proprio servizio o inoltrare la segnalazione ad un altro servizio o al Coordinatore qualora non riesca a capire a quale servizio inoltrarla o qualora la segnalazione sia multi servizio.
<b>Utente ufficio Manutenzioni</b>	Oltre ad avere le prerogative di un Referente Servizio (ruolo precedente) ha facoltà di inserire e gestire le Richieste di Intervento Manutentive. Sarà predisposta sulla procedura una particolare interfaccia che gli consentirà di inserire attraverso un'unica maschera sia la Segnalazione sia la Richiesta di Intervento Manutentivo.
<b>Cittadino</b>	E' colui che inoltra la segnalazione (anche tramite pagina web - 2 step) e che è destinatario delle comunicazioni di avvenuta risoluzione o meno di quanto richiesto

## CASI D'USO

### CASO 1)

#### SEGNALAZIONE RICEVUTA DA UN SERVIZIO CHE E' IN GRADO DI EVADERLA DIRETTAMENTE E NON PREVEDE UN INTERVENTO MANUTENTIVO

*Il cittadino inoltra direttamente al Servizio la propria segnalazione*

ATTIVITA'	SOGGETTI		
	SERVIZIO	COORDINATORE CABINA DI REGIA	ALTRI SERVIZI
1 Inserimento dei dati essenziali della segnalazione (nome, cognome, e-mail, recapito telefonico, descrizione, allegati, destinatari).	L'incaricato del Servizio inserisce i dati essenziali. In teoria tutti gli utenti appartenenti allo stesso servizio possono gestire la segnalazione. E' necessario, peraltro, individuare per ogni servizio / struttura le figure che svolgono quest'attività in modo continuativo.	<i>Può vedere la segnalazione ma non interagisce su essa.</i>	<i>Possono vedere la segnalazione ma non interagire su essa.</i>
2 Inserimento dei dati di dettaglio della segnalazione quali: categoria, sotto-categoria, servizio, ufficio.	L'incaricato inserisce i dati di dettaglio.		
3 La procedura rileva automaticamente che il servizio di appartenenza del compilatore ed il servizio di destinazione sono i medesimi: alla conferma dell'inserimento la procedura emette la segnalazione (stato = 'PRESA IN CARICO') e consente di inviare la risposta di cortesia al cittadino.	Tutti gli utenti appartenenti al servizio possono gestire la pratica.		
4 Istruttoria	Il tecnico del Servizio ha a disposizione campi in cui memorizzare i dati dell'istruttoria (data, note, allegati, esito)		
5 Sopralluogo	Il tecnico del Servizio può opzionalmente fare un sopralluogo ed inserire i dati di dettaglio identificati (questa fase si può ripetere N volte)		

ATTIVITA'	SOGGETTI		
	SERVIZIO	COORDINATORE CABINA DI REGIA	ALTRI SERVIZI
6 Evasa la segnalazione un addetto al servizio compila il rapporto della segnalazione (data, ora, esito, testo di risposta, allegati). Al salvataggio dei dati, la pratica viene chiusa.	Inserisce i dati di rapporto della segnalazione. Tutti gli utenti appartenenti allo stesso servizio possono gestire la pratica.		
7 Formulazione Risposta	Inserisce la risposta per il cittadino con eventuali allegati da inviare.		

## CASO 2)

### SEGNALAZIONE RICEVUTA DA UN SERVIZIO CHE NON E' DEPUTATO AD EVADERLA E NON PREVEDE UN INTERVENTO MANUTENTIVO

*Il cittadino inoltra direttamente al Servizio la propria segnalazione*

ATTIVITA'	SOGGETTI		
	SERVIZIO RICEVENTE	COORDINATORE CABINA DI REGIA	REFERENTE ALTRO SERVIZIO
1 Inserimento dei dati essenziali della segnalazione (nome, cognome, e-mail, recapito telefonico, descrizione, allegati, destinatari).	Inserisce i dati essenziali. I referenti del servizio possono gestire la segnalazione.	<i>Può vedere la segnalazione ma non interagisce su essa.</i>	<i>Può vedere la segnalazione ma non interagisce su essa.</i>
2 Inserimento dei dati di dettaglio della segnalazione quali: categoria, sotto categoria, servizio, ufficio.	Inserisce i dati di dettaglio.		
3 La segnalazione non è di competenza del servizio compilatore: la segnalazione può essere inviata ad un altro Servizio o, in caso di dubbio, al Coordinamento/Cabina di Regia	Decide di "Inoltrare" la segnalazione ad un altro Servizio o al Coordinamento - Cabina di Regia		

ATTIVITA'	SOGGETTI		
	SERVIZIO RICEVENTE	COORDINATORE CABINA DI REGIA	REFERENTE ALTRO SERVIZIO
4 La segnalazione viene inoltrata al Servizio Competente	<i>Vede la segnalazione ma non agisce su di essa, perché non è di sua competenza</i>		Riceve la segnalazione e valuta se è di sua competenza. Se è di sua competenza prende in carico la segnalazione. In caso contrario può inoltrare la segnalazione ad un altro servizio o al Coordinamento (URP)
5 Il Servizio competente prende in carico la segnalazione e viene inviata la risposta di cortesia al cittadino.			I referenti del servizio possono gestire l'iter della pratica.
6 Istruttoria			Il tecnico del Servizio ha a disposizione campi in cui memorizzare i dati dell'istruttoria (data, note, allegati, esito)
7 Sopralluogo			Il tecnico del Servizio può opzionalmente fare un sopralluogo ed inserire i dati di dettaglio identificati (questa fase si può ripetere N volte)
8 Evasa la segnalazione, un addetto al servizio in oggetto, compila il rapporto della segnalazione (data, ora, esito, testo di risposta, allegati). Al salvataggio dei dati, la pratica viene chiusa.			Inserisce i dati di rapporto della segnalazione.
9 Formulazione Risposta			Inserisce la risposta per il cittadino con eventuali allegati da inviare.

**CASO 3)****SEGNALAZIONE RICEVUTA DA URP (COORDINATORE/CABINA DI REGIA) E SMISTATA AD ALTRO SERVIZIO***Il cittadino inoltra direttamente al Servizio la propria segnalazione*

ATTIVITA'		SOGGETTI		
		SERVIZIO COMPETENTE	COORDINATORE CABINA DI REGIA	ALTRI SERVIZI
1	Inserimento dei dati essenziali della segnalazione (nome, cognome, e-mail, recapito telefonico, descrizione, allegati, destinatari).	<i>Può vedere la segnalazione ma non interagire su essa.</i>	<b>Inserisce i dati essenziali.</b>	<i>Possono vedere la segnalazione ma non interagire su essa.</i>
			<b><i>I referenti del servizio possono gestire l'iter della segnalazione.</i></b>	
2	Inserimento dei dati di dettaglio della segnalazione quali: categoria, sotto categoria, servizio, ufficio.		<b><i>Inserisce i dati di dettaglio.</i></b>	
3	Invio della Segnalazione al Servizio Competente	<b>Riceve la segnalazione e stabilisce se prenderla in carico (o se inoltrare nuovamente la segnalazione al coordinamento poiché la segnalazione non è di sua competenza)</b>	<i>Può vedere la segnalazione ma non può più interagire su essa.</i>	
4	La segnalazione viene ' <b>PRESA IN CARICO</b> ') e viene inviata la risposta di cortesia al cittadino.	<b>I referenti del servizio possono gestire l'ITER della pratica.</b>		
5	Istruttoria	<b>Il tecnico del Servizio ha a disposizione campi in cui memorizzare i dati dell'istruttoria (data, note, allegati, esito)</b>		
6	Sopralluogo	<b>Il tecnico del Servizio può opzionalmente fare un sopralluogo ed inserire i dati di dettaglio identificati (questa fase si può ripetere N volte)</b>		

7	Evasa la segnalazione, un addetto al servizio in oggetto, compila il rapporto della segnalazione (data, ora, esito, testo di risposta, allegati). Al salvataggio dei dati, la pratica viene chiusa.	<b>Inserisce i dati di rapporto della segnalazione. I referenti del servizio possono gestire la pratica.</b>		
8	Formulazione Risposta	<b>Inserisce la risposta per il cittadino con eventuali allegati da inviare.</b>		
4a	Se la segnalazione ritorna al coordinamento, quest'ultimo decide a quale servizio inviare nuovamente la segnalazione	<i>Può vedere la segnalazione ma non può più interagire su essa.</i>	<b>Può agire sulla segnalazione per inoltrarla di nuovo</b>	
4b	Se la segnalazione viene presa in carico dal servizio destinatario quest'ultimo si ritorna al punto 5.		<i>Può vedere la segnalazione ma non può più interagire su essa.</i>	<b>Può agire sulla segnalazione per gestire il suo iter.</b>

**CASO 4)****SEGNALAZIONE CHE NON PREVEDE UN INTERVENTO DI MANUTENZIONE ED E' MULTISERVIZIO***Il cittadino inoltra direttamente al Servizio la propria segnalazione*

ATTIVITA'	SOGGETTI		
	SERVIZIO RICEVENTE	COORDINATORE CABINA DI REGIA	ALTRI SERVIZI
1 Inserimento dei dati essenziali della segnalazione (nome, cognome, e-mail, recapito telefonico, descrizione, allegati, destinatari).	<b>Inserisce i dati essenziali. I referenti del servizio possono gestire la segnalazione.</b>	<i>Può vedere la segnalazione</i>	<i>Possono vedere la segnalazione ma non interagire su essa.</i>
2 Invio della segnalazione al Coordinamento - Cabina di Regia	<b>L'utente del Servizio non sa come suddividere e/o gestire la segnalazione quindi inoltra a Cabina di Regia</b>	Riceve la segnalazione	
3 Inserimento dei dati di dettaglio della segnalazione quali: categoria, sotto categoria, servizio, ufficio. I Servizi destinatari possono essere più di uno. Le righe di dettaglio sono più di una.	<i>Può vedere la segnalazione ma non interagisce su essa.</i>	<b>Inserisce le righe di dettaglio della segnalazione e decide a quali servizi inviare la segnalazione.</b>	
4 Ogni servizio destinatario riceve la segnalazione.		<b>Può gestire la segnalazione "madre"</b>	<b>Può prendere in carico la parte di segnalazione che gli compete (o inviare nuovamente la segnalazione al coordinamento perché non è di sua competenza).</b>
5 Istruttoria			<b>Il tecnico del Servizio ha a disposizione campi in cui memorizzare i dati dell'istruttoria (data, note, allegati, esito)</b>

6	Sopralluogo			Il tecnico del Servizio può opzionalmente fare un sopralluogo ed inserire i dati di dettaglio identificati (questa fase si può ripetere N volte)
7	Evasa la segnalazione, un addetto al servizio in oggetto, compila il rapporto della segnalazione (data, ora, esito, testo di risposta, allegati). Al salvataggio dei dati, la pratica viene chiusa.			Inserisce i dati di rapporto della segnalazione. I referenti del servizio possono gestire la pratica.
8	Notifica al coordinamento - Cabina di Regia		Può gestire la segnalazione. Quando tutte le parti di segnalazione risultano concluse, può preparare (“confezionare”) una risposta unica al cittadino.	Notifica la conclusione della “parte” di segnalazione che gli compete al coordinamento.
9	Risposta al cittadino		Invia la risposta al cittadino	<i>Può vedere la segnalazione ma non interagisce su essa.</i>

**NOTA:** è possibile gestire un’eventuale interazione fra i Servizi per concordare la risposta al cittadino tramite il sistema di messaggistica interna alla procedura.

## **CASO 5)**

### **SEGNALAZIONE PER LA QUALE E' PREVISTO UN INTERVENTO DI MANUTENZIONE, RICEVUTA DALL'URP (COORDINAMENTO/CABINA DI REGIA) O DA UN SERVIZIO**

Una segnalazione per la quale è previsto un intervento manutentivo può essere inviata da parte di un servizio, dal coordinamento, oppure può essere compilata direttamente dall'ufficio manutenzioni. Le modalità di ricezione della segnalazione sono quelle presentate nei casi precedenti. Se la compilazione della segnalazione viene fatta direttamente dall'ufficio manutenzioni, sarà predisposta un'opportuna interfaccia per inserire segnalazione e richiesta contemporaneamente.

Ricevuta la segnalazione l'ufficio manutenzioni ha facoltà di creare una o più Richieste di Intervento legate alla segnalazione stessa. Il flusso delle Richieste di Intervento si articolerà secondo le modalità concordate con l'ufficio manutenzioni (oggetto quindi di separata analisi).

La possibilità di inserire più richieste per un'unica segnalazione serve per gestire casi particolari, ad esempio: gestione di un intervento di messa in sicurezza ed un intervento, successivo (e con tempi solitamente più lunghi), di ripristino definitivo dei luoghi.

Tutti gli altri Servizi, compreso il Coordinamento, devono avere la possibilità di vedere l'iter delle Richieste di Intervento per valutare lo stato della lavorazione delle segnalazioni relative alle manutenzioni.

**CASO 6)****SEGNALAZIONE COMPILATA TRAMITE FORM WEB E RICEVUTA DALL'URP (COORDINAMENTO/CABINA DI REGIA)***Il cittadino compila una form web che viene inviata automaticamente all'URP*

ATTIVITA'		SOGGETTI		
		SERVIZIO	COORDINATORE CABINA DI REGIA	ALTRI SERVIZI
1a	Il Coordinamento riesce a gestire la risposta alla chiamata	<i>Può vedere la segnalazione ma non interagisce su essa. Come sopra</i>	Completa i dati della segnalazione (categoria, sotto categoria etc), prende in carico e gestisce risposta.  <i>I referenti del servizio possono gestire la segnalazione.</i>	<i>Possono vedere la segnalazione ma non interagire su essa.</i>
1b	Il Coordinamento ritiene la segnalazione non attendibile e la archivia.		Chiude la segnalazione	
1c	Il Coordinamento ritiene di dover inviare la segnalazione ad un altro Servizio		Completa i dati della segnalazione (categoria, sotto categoria, destinatario etc), e la inoltra, ricadendo in uno dei casi analizzati in precedenza.  <i>I referenti del servizio possono gestire la segnalazione.</i>	
	.....	.....	....	....

## CONSIDERAZIONI

La gestione delle segnalazioni “multiple” fornisce la possibilità a tutti i Servizi coinvolti, ciascuno per proprie competenze e prerogative, di partecipare alla risoluzione di quanto segnalato. In tal senso anche le segreterie degli assessori dovranno essere coinvolte, potranno visualizzare e interagire sulle segnalazioni per fornire una risposta.

Per definire quali servizi/uffici coinvolgere direttamente alla risoluzione della segnalazione ed evitare “rimpalli” fra uffici che possono provocare un aumento del carico di lavoro delle strutture comunali e un conseguente allungamento dei tempi di risposta, è stato ipotizzato che possa essere l'URP la cabina di regia del processo.

Può essere presente in procedura anche una forma di coinvolgimento “intermedio”: potranno essere inseriti altri destinatari al momento della registrazione della segnalazione, i quali potranno prendere visione della segnalazione, interagire tramite il servizio di messaggistica interna senza che ad essi sia richiesta una risposta per concludere la segnalazione.

## SEGNALAZIONI INDIRIZZATE DIRETTAMENTE AI POLITICI

- Segnalazione che arriva ad un Assessore e si ritiene debba essere gestita dallo stesso: gestita come normale segnalazione in carico ad un solo Servizio (CASO 1)
- Segnalazione che arriva ad un Assessore ma deve essere gestita da un Servizio: gestita come segnalazione in carico ad Assessore e inoltrata ad altro Servizio (CASO 2)
- Segnalazione che arriva ad un Assessore e riguarda più problematiche riguardanti più servizi: gestita come segnalazione multi-servizio (CASO 4)
- Segnalazione multi-destinatari (Assessore, Sindaco, Dirigente): gestita come normale segnalazione con più destinatari inseriti (per gestione notifiche tramite messaggistica)

## NOTE

- L' approvazione delle linee guida rende necessario l'adeguamento del vigente “Regolamento per l'esercizio del diritto d'accesso agli atti amm.vi...” in riferimento all'art.26 “Suggerimenti e reclami”
- Attualmente utilizzano il software l'URP, la Polizia Municipale e i Servizi di manutenzione; per la completa ed efficace realizzazione del progetto è essenziale che tutti i servizi siano allineati e formati sull'utilizzo del programma, con particolare riferimento a: segreteria del Sindaco e degli Assessori, Servizio Mobilità, Servizio Ambiente, Servizio Sportello attività produttive e edilizia, Servizi ai cittadini ( anagrafe, ufficio casa), Servizi Sociali, Biblioteche, Musei . Per i Servizi con una ridotta attività di front-office si potrebbe valutare la formazione anche di uno/due referenti per servizio, che possono fare da referenti per i diversi uffici del servizio stesso.