



COMUNE DI  
REGGIO NELL'EMILIA

I.D. n. **243**  
in data **07/12/2016**  
P.G. n.

# Estratto del Verbale di Seduta

DELLA GIUNTA COMUNALE DI REGGIO EMILIA

L'anno **duemilasedici** addì **07 - sette** - del mese **dicembre** alle ore **16:10** nella sede municipale, ritualmente convocata, si è riunita la Giunta Comunale, per la trattazione del seguente oggetto:

## **APPROVAZIONE DELLE LINEE GUIDA “ SEGNALEZIONE E RECLAMI” ED I RELATIVI CASI D'USO.**

Alla discussione dell'oggetto sopraindicato, sono presenti:

VECCHI Luca	Sindaco	SI
SASSI Matteo	Vice Sindaco	SI
CURIONI Raffaella	Assessore	SI
FORACCHIA Serena	Assessore	SI
MARAMOTTI Natalia	Assessore	NO
MARCHI Daniele	Assessore	SI
MONTANARI Valeria	Assessore	SI
PRATISSOLI Alex	Assessore	NO
TUTINO Mirko	Assessore	NO

Presiede: **VECCHI Luca**

Assiste il Vice Segretario Generale: **BEVILACQUA Alberto**

**LA GIUNTA COMUNALE**

Richiamati:

- La 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;
- il 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;
- la Legge 150/2000 (art. 8) che affida agli URP l’attuazione dei processi di verifica della qualità dei servizi da parte degli utenti;
- il D.Lgs. 33/2013, “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
- il D.Lgs. 97/2016, che modificando il D.Lgs. 33/2013, ha esteso l'oggetto e il perimetro della trasparenza nelle Pubbliche amministrazioni soprattutto mediante l'introduzione del Freedom of Information Act (FOIA), riconoscendo *“la libertà di informazione attraverso il diritto di accesso, anche per via telematica, di chiunque, indipendentemente dalla titolarità di situazioni giuridicamente rilevanti, ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni”*. Si garantisce a ogni persona il diritto di accesso *“universale”* a tutti gli atti, i documenti e le attività delle pubbliche amministrazioni, senza che occorra la dimostrazione di un interesse attuale e concreto per richiedere la conoscibilità della notizia, definendo al contempo esclusioni e limiti per assicurare la tutela di diritti costituzionalmente garantiti come la privacy.
- il decreto legislativo n. 179/2016 contenente le modifiche al Codice dell’Amministrazione Digitale, in cui si evidenzia che la P.A. deve gestire i procedimenti amministrativi in modo da consentire al cittadino di verificare, anche

con mezzi telematici, i termini previsti ed effettivi per lo specifico procedimento e il relativo stato di avanzamento, di individuare l'ufficio e il funzionario responsabile del procedimento, nonché di inviare comunicazioni e documenti alle pubbliche amministrazioni e di riceverne dalle stesse;

Premesso che:

- l'art.26 "Suggerimenti e Reclami" del Regolamento per l'esercizio del diritto d'accesso agli atti amministrativi del Comune di Reggio Emilia, attualmente in vigore, regola le modalità di presentazione dei suggerimenti e dei reclami da parte del cittadino e le modalità di gestione degli stessi da parte dell'Amministrazione, individuando l'ufficio Relazioni con il Pubblico per gestire la Banca Dati dei Suggerimenti e Reclami controllandone la corretta compilazione e il rispetto dei tempi di risposta da parte degli uffici interessati;
- i reclami in Comune ad oggi sono gestiti principalmente dall' Ufficio 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;

Considerato che:

- oltre ad essere presenti vari punti di accesso, coesistono all'interno dell'Amministrazione anche diverse modalità di gestione degli accessi 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);
- non si dispone, ad oggi, di un unico data-base per la raccolta delle informazioni ed i software utilizzati risultano obsoleti.

Considerato inoltre che:

- con atto di Giunta comunale n. 73 del 21/4/2015 è stato approvato il "Piano di Informatizzazione delle Procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni, e segnalazioni on line ai sensi del DL90/2014 art.24, comma 3-bis;
- tale Piano, predisposto dal Servizio Gestione e Sviluppo Tecnologie e Sistemi Informativi in collaborazione con la Segreteria Generale dell'Ente ed il Servizio

Gestione e Sviluppo del Personale e Organizzazione, individua i nuovi obiettivi di semplificazione e informatizzazione delle procedure relative alle istanze e comunicazioni e ne declina gli ambiti di intervento;

- nell'apposita sezione del Piano “Segnalazioni e Reclami” - Ipotesi di intervento – si evidenzia che sono in corso le attività necessarie per adeguare il sistema in modo che sia in grado di ricevere dal cittadino richieste pervenute tramite siti web o applicazioni;

Atteso che:

- il Comune per favorire una migliore gestione dei servizi e al fine di promuovere la più ampia partecipazione alla vita della città, accoglie ed esamina la presentazione di suggerimenti, segnalazioni e reclami da parte dei cittadini, cercando di intervenire sugli aspetti critici segnalati in modo da trasformare i “disservizi” in possibilità di recupero e correggendo e migliorando i servizi offerti;
- nell'ottica del miglioramento del servizio rivolto all'utenza, si è proceduto pertanto a costituire un Gruppo di lavoro, composto dal Servizio Gestione e Sviluppo del Personale e Organizzazione, dal Servizio Comunicazioni e Relazioni con la città e dal Servizio Gestione e Sviluppo Tecnologie e Sistemi Informativi, che ha analizzato le modalità di gestione di tutte le segnalazioni, allo scopo di realizzare all'interno dell'Amministrazione comunale un sistema univoco di raccolta, gestione ed elaborazione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti.

Preso atto che:

- il gruppo di lavoro ha elaborato e redatto un documento contenente le “Linee Guida”, allegato parte integrante del presente provvedimento, nel quale sono definiti competenze, tempi certi di lavorazione e di risposta, e individuata una modalità omogenea di lavorazione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti;
- le Linee Guida definiscono ed esplicitano scopi e finalità, ambito di intervento, processi organizzativi e di gestione dei reclami, modalità operative e di accesso al servizio da parte dei cittadini, monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami;
- il processo organizzativo definito nelle Linee Guida si basa sulla procedura digitale prevista dal nuovo software gestionale delle segnalazioni e reclami: il nuovo software

sarà contenitore unico e condiviso di reclami, segnalazioni, suggerimenti ricevuti. Consentirà di utilizzare le medesime modalità di ricevimento, gestione e risposta in tutti i Servizi dell'Ente, di ottimizzare i tempi di gestione, di facilitare la comunicazione tra uffici e permetterà più sistemi di monitoraggio e reportistica;

- le Linee Guida possono favorire uno scambio di informazioni tra organi politici e dirigenti, utile ad orientare le azioni strategiche ed operative dell'Amministrazione.

Visti:

- il T.U.EE.LL. approvato con D.to Lgs. 18/08/2000, n. 267 e s.m.i.;
- il D.Lgs. 30/03/2001, n. 165 e s.m.i.;
- il vigente Statuto comunale;
- il vigente Regolamento per l'esercizio del diritto d' accesso agli atti amministrativi

Richiamata la propria competenza ex art. 48 del D.to Lgs. 18/08/2000, n. 267 e s.m.i.;

Visti i pareri favorevoli espressi dal Dirigente del Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi e dal Dirigente del Servizio Comunicazione e Relazioni Con La Città, ai sensi dell'art. 49 , 1° comma del D.Lgs. n. 267/2000;

Di dare atto che non necessita il parere di regolarità contabile, stante l'assenza di immediati riflessi economici sul bilancio dell'ente.

Con voti unanimi palesemente espressi

### **DELIBERA**

- di approvare le Linee Guida “ Segnalazione e reclami” ed i relativi casi d'uso, allegato parte integrante del presente provvedimento, quale allegato A) ;
- di dare immediata attuazione ai contenuti delle stesse secondo le modalità ivi previste.

Inoltre

**LA GIUNTA COMUNALE**

Ritenuto che ricorrono particolari motivi d'urgenza;

Visto l'art.134, comma 4, del D.Lgs. 267/2000

Con voti unanimi palesemente espressi

**DELIBERA**

di dichiarare il provvedimento immediatamente eseguibile.

Letto, approvato e sottoscritto.

**IL PRESIDENTE**

**VECCHI Luca**

**IL VICE SEGRETARIO GENERALE**

**BEVILACQUA Alberto**