

COMUNE DI MASSA



Medaglia d'Oro al Merito Civile

Comune di Massa

Linee Guida per la gestione del sistema di segnalazioni/reclami/proposte

Approvato con atto della Giunta Comunale n. 264 del 09/12/2020.

Sommario

Premessa	1
Linee Guida	2
1) Scopo e finalità	2
2) Oggetto	2
3) Ambito di applicazione.....	2
4) Ruoli dei soggetti coinvolti nella gestione delle segnalazioni/reclami/proposte	3
5) Processo organizzativo - modalità operative per segnalazioni/reclami	4
6) Fasi della procedura (cd. <i>passaggi di stato</i>)	4
7) Processo di gestione della segnalazione/reclamo	5
8) Chiusura della procedura di segnalazione/reclamo	8
9) Consultazione delle segnalazioni.....	8
10) Presentazione di proposte	9
11) Comunicazioni e chiusura della procedura di proposta.....	9
12) Monitoraggio delle segnalazione/reclamo	9
13) Trattamento dei dati personali	9

Premessa

Il Comune di Massa considera importante il rapporto con i cittadini e nel rispetto delle loro esigenze promuove la più ampia partecipazione alla vita della città. Lo Statuto del Comune di Massa, infatti, all'art. 9 – Partecipazione e diritti di cittadinanza – dispone:

“1. Il Comune di Massa ispira la sua attività ai valori della partecipazione e della solidarietà e garantisce il diritto di pari dignità nella società e nel lavoro, operando per impedire e prevenire qualsiasi forma di discriminazione legata al genere, all'orientamento sessuale, all'etnia, alla lingua, alla religione e alla disabilità e alle identità politiche.

2. Il Comune garantisce e valorizza il diritto della persona, in forma singola o associata, a concorrere all'indirizzo, allo svolgimento e al controllo delle attività dell'Amministrazione locale. A tal fine assicura la partecipazione dei cittadini alla individuazione degli indirizzi per la gestione dei servizi.

3. Il sistema di relazioni partecipate si applica su materie riguardanti l'ambito territoriale, ritenute di particolare rilievo e di interesse per la cittadinanza. Per un'effettiva partecipazione popolare si dovranno individuare forme di coinvolgimento, con particolare riferimento ai cittadini singoli, ai partiti, ai sindacati, alle associazioni, alle organizzazioni di categoria e della cooperazione, alle istituzioni culturali e tutte le altre formazioni ed organizzazioni sociali, che contribuiscono alla determinazione delle scelte amministrative del Comune, oltre alle rappresentanze delle diverse realtà socio-economiche della città, con criteri di attuazione della rappresentatività, anche articolata in funzione delle materie in discussione.

4. Il Comune di Massa, oltre a ricercare un'effettiva e responsabilizzata partecipazione per il raggiungimento di soluzioni ottimali, con la più ampia condivisione possibile, garantisce un'efficace, completa e imparziale informazione sull'operato e le scelte dell'Amministrazione, anche attraverso idonei sistemi di comunicazione di facile accesso per tutte le categorie di cittadini.

5. Sono titolari individuali dei diritti di iniziativa, partecipazione, accesso ed informazione, salvo diversa esplicita disposizione di legge o statuto :

a. i cittadini iscritti nelle liste elettorali del Comune di Massa;

b. i cittadini residenti nel Comune che abbiano compiuto il sedicesimo anno di età;

c. i cittadini italiani, stranieri, apolidi, che abbiano compiuto il sedicesimo anno di età ancorché non residenti ma che nel Comune esercitano la propria prevalente attività di lavoro e di studio;

6. Il Comune agevola tutti i soggetti attivi nella partecipazione dei cittadini alla vita pubblica quali associazioni, organizzazioni e partiti politici e comitati civici.”

A tal fine, l'Amministrazione ha reso operativo un sistema informatizzato, denominato **“Massa Città Inter@ttiva”** per favorire una migliore gestione dei servizi. Il sistema è accessibile dal sito web istituzionale dell'Ente all'indirizzo www.comune.massa.ms.it Attraverso tale sistema si accolgono ed esaminano segnalazioni, reclami e proposte cercando di intervenire sugli aspetti critici segnalati in modo da trasformare i “disservizi” in possibilità di recupero, correggendo e migliorando i servizi offerti.

Attualmente le segnalazioni sono gestite dall' Ufficio Relazioni con il Pubblico (di seguito URP) e dai singoli uffici dell'Amministrazione impegnati nella loro gestione, in relazione alle rispettive competenze.

Linee Guida

1) Scopo e finalità

Lo scopo delle Linee Guida è:

- definire le responsabilità e le modalità adottate dall'Ente per la gestione di segnalazioni/reclami/proposte e dare risposta alle situazioni di disagio denunciate dai cittadini, evitando 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 segnalazioni, reclami e proposte nel rispetto delle vigenti disposizioni legislative.

Si definiscono, a tal proposito, i termini di segnalazione, reclamo e proposta:

- per **segnalazione** si intende: comunicazione da parte del cittadino, singolo o associato, con la quale l'Amministrazione viene messa a conoscenza di una situazione di criticità della quale è direttamente o indirettamente responsabile (es: un presunto pericolo o una situazione anomala che deve essere verificata nell'interesse della sicurezza della cittadinanza oppure malfunzionamento/cattiva manutenzione di una struttura pubblica che potrebbe potenzialmente provocare un danno alla collettività).
- 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 per inefficienza di un ufficio comunale nel rapporto con l'utenza).
- per **proposta** 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.

3) Ambito di applicazione

La procedura si applica a tutte le funzioni amministrative di cui il Comune di Massa è titolare,

esercitate da qualunque struttura dello stesso. Si applica inoltre ai servizi pubblici locali, esclusi quelli affidati a soggetti terzi tenuti all'adozione della Carta dei Servizi prevista dalla normativa vigente o che dispongono di un proprio sistema di segnalazioni.

Qualora la segnalazione, il reclamo o la proposta siano attinenti a funzioni o a servizi di cui il Comune di Massa non è competente, quest'ultimo li inoltra al soggetto competente informandone il cittadino.

Il sistema non è finalizzato ad accogliere richieste di interventi di emergenza o segnalazioni di pericolo imminente. Per tali interventi è necessario contattare direttamente le Autorità di pronto intervento.

4) Ruoli dei soggetti coinvolti nella gestione delle segnalazioni/reclami/proposte

Il corretto funzionamento della procedura prevede il coinvolgimento di diversi soggetti caratterizzati da ruoli specifici. Una figura può essere associata a più persone e un unico utente può ricoprire contemporaneamente più figure.

Amministratore di sistema

Gestisce tecnicamente tutte le impostazioni del sistema e agisce per miglorie e risoluzione di eventuali malfunzionamenti e anomalie. Può intervenire in tutte le fasi dell'iter delle segnalazioni.

Operatore di sistema – URP

Figura fondamentale per il corretto funzionamento della procedura. Sovrintende e gestisce il regolare flusso di segnalazioni/reclami/proposte effettuando verifiche formali sui dati inseriti dall'esterno e assegnando ai servizi competenti per materia le comunicazioni presenti in procedura. Nel caso di segnalazioni/reclami/proposte che interessano più settori, interviene per la suddivisione delle stesse in base al servizio di competenza. Raccoglie e procede con l'inserimento di segnalazioni/reclami/proposte presentate attraverso qualunque canale (telefono, mail, contatto diretto).

Ufficio di intervento (c.d. Referenti di settore)

Sono i dipendenti dei vari settori dell'Ente individuati dal rispettivo Dirigente per accogliere e gestire la segnalazione/reclamo. Vengono abilitati tecnicamente e formati per il corretto utilizzo della procedura.

Nel caso delle proposte i destinatari individuati, direttamente incaricati della gestione, sono gli Assessori di riferimento per materia.

Utenti

Sono i cittadini che inoltrano la segnalazione/reclamo/proposta e al quale l'Ente (tramite l'URP e/o i Referenti) è tenuto a dare risposta.

5) Processo organizzativo - modalità operative per segnalazioni/reclami

La gestione operativa e informatica delle segnalazioni/reclami è in capo all'URP. Collaborano alla gestione i Referenti di settore.

Il processo organizzativo si basa sulla procedura digitale prevista dal software gestionale. Il sistema informatico individua due possibilità per l'inserimento dei dati relativi alle segnalazioni/reclami:

1. inserimento via web, attraverso la registrazione al sistema o inviando una mail a segnala@comune.massa.ms.it Il cittadino che sceglie di utilizzare direttamente il sistema accede attraverso una semplice registrazione (richiesta solo la prima volta) inserendo i propri dati personali e scegliendo un nome utente e password che serviranno per autenticarsi ogni qual volta intenda effettuare una segnalazione/reclamo. Utilizzando i dati di autenticazione il cittadino, oltre seguire l'iter della segnalazione, può visualizzare le proprie segnalazioni inviate. In alternativa, se il cittadino non desidera registrarsi, può utilizzare la mail dedicata.

2. contatto col front office dell'URP (diretto o indiretto tramite mail/telefono). In questo caso l'inserimento della segnalazione/reclamo sarà svolto direttamente dall'URP. Eventuali ulteriori punti di contatto, oltre all'URP, potranno essere abilitati ad inserire i dati nel programma informatico direttamente. In quest'ultimo caso la segnalazione/reclamo potrà essere inserita senza reindirizzare l'utente verso l'URP.

Poiché il form on line costituisce il canale principale di raccolta delle segnalazioni/reclami gli utenti che sceglieranno altri canali saranno invitati ad utilizzare questo strumento per ulteriori contatti. Qualunque sia il canale utilizzato la segnalazione/reclamo verrà inserita e gestita secondo l'iter previsto.

6) Fasi della procedura (cd. *passaggi di stato*)

Le segnalazioni e i reclami sono soggetti ad una serie di passaggi di stato:

inserita: si riferisce alla 1° fase del processo, corrispondente alla registrazione. Se la segnalazione/reclamo è stata inserita direttamente dal cittadino l'URP verifica sia la completezza dei dati, inserendo eventualmente altre informazioni aggiuntive, che la corretta assegnazione della categoria di riferimento.

inoltrata: si riferisce alla 2° fase del processo in cui l'URP, operata la scelta, effettua l'assegnazione al Referente del settore di competenza.

presa in carico: si riferisce alla 3° fase del processo, corrispondente all'istruttoria. Il Referente destinatario valuta la effettiva competenza del settore quindi notifica la "presa in carico".

chiusa: si riferisce all'ultima fase del processo in cui le segnalazioni, analizzate, inviate, prese in carico, sono giunte a conclusione, positiva o negativa che sia. La notifica di chiusura è

accompagnata dall'inserimento di una nota visibile al pubblico che equivale alla risposta al cittadino.

Per la gestione completa del sistema si rinvia all'Istruzione Operativa IOQ-7, Rev.1 (diagramma di flusso) allegata al presente disciplinare.

7) Processo di gestione della segnalazione/reclamo

Il processo di gestione delle segnalazioni/reclami è suddiviso in quattro fasi:

- raccolta
- registrazione
- istruttoria
- comunicazione

7.1) Raccolta

La corretta gestione delle segnalazioni/reclami inizia dalla raccolta del dato. Pertanto per facilitare la "presa in carico", si suggerirà all'utente di utilizzare prevalentemente il form on line a disposizione sul sito istituzionale. Non saranno, tuttavia, respinte le segnalazioni/reclami effettuate tramite altri canali (e mail, telefono, contatto col front office).

Nella segnalazione, oltre al testo, il cittadino può inserire anche delle fotografie (per un massimo di tre) e una eventuale documentazione, in formato .pdf, facendo attenzione a non riportare documenti contenenti elementi personali.

7.2) Registrazione

Le segnalazioni/reclami sono registrate nel sistema informativo, specificando:

- dati identificativi di chi effettua la segnalazione;
- recapito telefonico e/o mail del segnalante;
- luogo della segnalazione/reclamo;
- oggetto della segnalazione/reclamo;
- data di ricevimento segnalazione/reclamo (in automatico);
- classificazione (categoria ed eventuale sotto - categoria);
- servizio/settore destinatario della segnalazione/reclamo.

Il sistema non accetta segnalazioni/reclami in forma anonima.

Ogni segnalazione/reclamo pervenuta, anche quando trattino lo stesso argomento purché provenienti da soggetti diversi, deve essere inserita. Il Referente di settore/servizio potrà utilizzare la medesima risposta per più segnalazioni/reclami se analoghe nel merito.

7.3) Istruttoria

Le segnalazioni/reclami inseriti in procedura vengono valutati dall'URP per la corretta assegnazione al Referente competente per materia. Una volta inoltrata, il Referente destinatario riceve, tramite mail, una notifica automatica che lo informa della presenza di una segnalazione nel sistema quindi verifica tempestivamente la correttezza dell'assegnazione al proprio settore e procede con le azioni conseguenti:

a) "presa in carico": se la segnalazione/reclamo è assegnata correttamente, il Referente di riferimento procede alla trasmissione al servizio interno di competenza. Il sistema genera in automatico un file .pdf contenente tutti gli elementi utili a dar seguito alla segnalazione/reclamo;

b) "rifiutata": nel caso in cui il Referente individuato dall'URP non sia competente, la segnalazione/reclamo viene respinta e rinviata nuovamente all'URP per la corretta assegnazione.

7.3.1) Casi particolari

I) segnalazioni/reclami che coinvolgono più Referenti

La procedura non consente di assegnare un'unica segnalazione/reclamo a più Referenti pertanto, nel caso in cui siano competenti settori diversi, l'URP suddivide la segnalazione/reclamo per argomento, procedendo all'assegnazione al Referente di riferimento di ciascuno dei settori competenti.

Ciascun Referente risponderà alla segnalazione/reclamo per quanto di propria competenza.

II) segnalazioni/reclami non di competenza dell'Ente

La procedura non prevede l'istruttoria di segnalazioni/reclami che non riguardino i servizi e gli uffici comunali. In questo caso o l'utente verrà reindirizzato all'Ente competente, oppure lo stesso URP provvederà all'inoltro all'Ente destinatario.

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

7.4) Comunicazioni

La procedura prevede l'invio di comunicazioni informative al cittadino che possono essere o generate automaticamente dal sistema o inviate dai Referenti di settore a seconda delle modalità di inserimento della segnalazione/reclamo.

- ***Per gli utenti che utilizzano il form on line:***

Il sistema prevede l'invio al cittadino di n. 3 comunicazioni generate in automatico in corrispondenza di ogni fase di lavorazione della segnalazione/reclamo e precisamente:

-al momento dell'inserimento il cittadino riceve una risposta con l'indicazione del numero di ticket assegnato. L'utilizzo del numero consente al cittadino di seguire l'iter della propria segnalazione/reclamo accedendo al sistema con i propri nome utente e password;

-con l'assegnazione al Referente di settore competente il cittadino riceve la notifica dell'avvenuta "presa in carico" della segnalazione/reclamo;

-al momento della chiusura della segnalazione/reclamo il cittadino riceve una notifica. Nel campo "esito" trova la nota esplicativa formulata ed inserita nel sistema dal Referente di settore.

Altre comunicazioni vengono inviate dal Referente di settore in una fase intermedia tra la notifica della "presa in carico" e la la notifica di "chiusa" per informare il cittadino sullo stato della segnalazione.

L'invio di una nota all' e mail del cittadino è doverosa per tutte le segnalazioni che hanno tempi piuttosto lunghi, pertanto si considera utile spedirla dopo 15 giorni dalla "presa in carico" della segnalazione.

- **Per gli utenti che utilizzano la mail dedicata:**

Il messaggio mail contenente la segnalazione/reclamo è ricevuto dall'URP che procede con l'inserimento nella procedura unitamente ai dati del mittente. L'indicazione dell'indirizzo mail del mittente consente al sistema di generare ed inviare automaticamente una risposta con l'indicazione del numero di ticket assegnato alla segnalazione/reclamo. A quel punto la procedura prosegue come per gli utenti che utilizzano il form on line.

- **Per gli utenti che utilizzano altri canali (telefono, contatto front office, eventuali altri canali di messaggistica e comunicazione):**

La segnalazione/reclamo viene inserita direttamente dall'URP. Nel caso in cui il cittadino comunichi il proprio indirizzo mail la procedura sarà analoga a quella indicata nei paragrafi precedenti. In caso contrario il cittadino potrà essere informato sull'andamento della propria segnalazione solo tramite successivi contatti telefonici o diretti.

- **Per gli utenti che utilizzano i canali social gestiti dall'Ufficio Stampa**

La segnalazione/reclamo viene inoltrata dall'Ufficio Stampa all'URP per il successivo inserimento nel sistema. Il cittadino che ha effettuato la segnalazione/reclamo riceve tramite social la risposta standard attualmente adottata: *"Grazie, la tua segnalazione è stata trasmessa al Servizio interessato. In futuro ti invitiamo ad utilizzare il sistema di segnalazioni denominato "Massa Città Inter@ttiva" all'indirizzo <http://www.comune.massa.ms.it/massacittainterattiva/>"*

7.4.1) Comunicazioni inviate dai Referenti di settore

Nel formulare le comunicazioni da inviare al cittadino gli operatori devono osservare i principi di semplicità e chiarezza. La comunicazione inviata in questa fase è solo interlocutoria e dovrà essere seguita da una risposta definitiva da fornirsi in fase di chiusura.

7.5) Solleciti

Il cittadino che, trascorso determinato tempo dall'inserimento della segnalazione, non veda dar corso all'intervento, può sollecitarne la realizzazione contattando l'URP tramite i consueti canali di contatto (telefono, e mail, sportello) . La procedura prevede la possibilità di effettuare due solleciti per ogni segnalazione già attiva: l'URP riprende la segnalazione a cui il sollecito si riferisce e inserisce in procedura, nella sezione della pagina denominata "Sollecito" la data del giorno. In questo modo il Referente di riferimento riceve una nota di avviso che invita a rivedere la segnalazione già presa in carico ma non portata a compimento.

8) Chiusura della procedura di segnalazione/reclamo

Una segnalazione/reclamo si considera conclusa con il passaggio di stato a "chiusa" e il contemporaneo inserimento dell'esito in procedura.

Al fine di mantenere un efficace flusso comunicativo e partecipativo utenti ↔ Comune è importante che le segnalazioni/reclami vengano sempre "chiusi" e che sia inserita una nota esplicativa compilando il campo "esito". La nota di risposta dovrà essere chiara ed esauriente e, nel caso di esito negativo, dovrà riportare la motivazione della mancata risoluzione del problema.

9) Consultazione delle segnalazioni

Accedendo alla home di Massa Città Inter@ttiva chiunque può consultare le segnalazioni registrate nel sistema in ordine cronologico e in forma anonima. In tal modo è possibile verificare lo stato di lavorazione di una segnalazione o, nel caso in cui la si voglia inserire nuova, controllare se ne esista già una dal contenuto analogo.

Il cittadino che ha inserito o inviato tramite mail dedicata una segnalazione può verificarne lo stato di lavorazione in due modi:

- senza effettuare il login (o senza registrarsi se ha utilizzato la mail dedicata) ma solo inserendo il numero di ticket nell'apposito riquadro "cerca segnalazione";
- effettuando il login (o registrandosi). In questo caso avrà la possibilità di consultare tutte le segnalazioni da lui in precedenza inserite e raccolte dalla procedura sotto la voce "Le tue segnalazioni".

10) Presentazione di proposte

Attraverso la procedura il cittadino può presentare anche proposte e suggerimenti per il miglioramento dei servizi o della città. La gestione operativa e informatica delle proposte è in capo all'URP mentre la risposta spetta direttamente all'Assessore di competenza. L'URP provvede ad una valutazione sommaria della proposta per l'individuazione dell'Assessore di riferimento e procede alla trasmissione.

La procedura informatica di inserimento delle proposte prevede due modalità:

1. inserimento via web, attraverso la registrazione al sistema o inviando una mail a segnala@comune.massa.ms.it. Il cittadino che sceglie di utilizzare direttamente il sistema accede allo stesso attraverso una semplice registrazione (richiesta solo la prima volta) inserendo i propri dati personali e scegliendo un nome utente e password che serviranno per autenticarsi ogni qualvolta intenda effettuare una proposta. Se il cittadino non desidera registrarsi, può utilizzare la mail dedicata.
2. contatto col front office dell'URP (diretto o indiretto tramite mail/telefono). In questo caso l'inserimento sarà svolto direttamente dall'URP.

11) Comunicazioni e chiusura della procedura di proposta

La procedura delle proposte non prevede risposte automatiche del sistema.

Il cittadino riceverà una nota di risposta redatta dall'Assessore competente per materia direttamente all'indirizzo mail.

12) Monitoraggio delle segnalazione/reclamo

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 della risposte alle segnalazioni e ai reclami 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.

13) Trattamento dei dati personali

Ai sensi dell'art. 13 del **GDPR 2016/ 679**, i dati personali e particolari forniti dal proponente della segnalazione/reclamo/proposta sono raccolti e conservati ai soli fini della procedura inerente la gestione di quanto comunicato.

14) Normativa di riferimento

La normativa di riferimento è rappresentata da:

- 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).

Allegato:

Istruzione Operativa IOQ-7, Rev.1