

# **LINEE GUIDA SULLA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI TRASMESSE AL COMUNE DI BARBERINO TAVARNELLE**

## **Art. 1 Premessa**

Il Comune di Barberino Tavarnelle considera importante il rapporto con i cittadini e nel rispetto delle loro esigenze promuove la più ampia partecipazione alla vita della comunità, come previsto dallo Statuto Comunale.

A tal fine, l'Amministrazione rende operativo un sistema informatizzato, denominato "Sistema Informativo Territoriale – Segnalazioni dei cittadini" per favorire una migliore gestione dei servizi valutandone continuamente la qualità reale e percepita. Il sistema è accessibile dal sito web istituzionale dell'Ente [www.barberinotavarnelle.it](http://www.barberinotavarnelle.it)

Attraverso tale sistema sono raccolte e esaminate segnalazioni e reclami, cercando di intervenire sugli aspetti critici segnalati in modo da trasformare eventuali disservizi in un ciclo di miglioramento continuo.

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.

## **Art. 2 Ambito di applicazione**

La procedura si applica a tutte le funzioni amministrative di cui il Comune di Barberino Tavarnelle è titolare, esercitate da qualunque struttura dello stesso oltre che per le funzioni esercitate per conto del comune dall'Unione Comunale del Chianti Fiorentino.

Qualora la segnalazione, il reclamo siano attinenti a funzioni o a servizi di cui il Comune di Barberino Tavarnelle 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.

## **Art. 3 Ruolo dei soggetti coinvolti nella gestione delle segnalazioni/reclami/proposte**

Il corretto funzionamento della procedura prevede il coinvolgimento di diversi soggetti caratterizzati da ruoli specifici.

### Operatore URP

Sovrintende al regolare flusso di segnalazioni/reclami validando quanto pervenuto, effettuando verifiche sulla competenza dell'amministrazione e assegnando ai servizi competenti per materia le comunicazioni. Nel caso di segnalazioni/reclami che interessano più settori, interviene per la suddivisione delle stesse in base al servizio di competenza.

Raccoglie ed inserisce nel sistema le segnalazioni/reclami presentate attraverso telefono, e-mail, contatto diretto.

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

Sono i dipendenti dei vari settori dell'Ente individuati dal rispettivo Responsabile per accogliere e gestire la segnalazione/reclamo.

### Utenti

Sono i cittadini che inoltrano la segnalazione/reclamo/proposta .

## **Art. 4**

### **Processo organizzativo - modalità operative per segnalazioni/reclami**

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 diretto da parte del cittadino via web tramite accesso al “Sistema Informativo Territoriale – Segnalazioni dei cittadini”. Il cittadino che sceglie di utilizzare direttamente il sistema accede al link presente sul sito web istituzionale [www.barberinotavarnelle.it](http://www.barberinotavarnelle.it) attraverso cui è possibile effettuare la segnalazione/reclamo.

2. contatto con l'URP (contatto diretto allo sportello o indiretto tramite e-mail/telefono) o con il contact center 055055. In questo caso l'inserimento della segnalazione/reclamo sarà svolto direttamente dagli operatori dell'URP. Poiché il sistema informatizzato accessibile via web costituisce il canale principale di raccolta delle segnalazioni/reclami, gli utenti che sceglieranno altri canali saranno invitati ad utilizzare questo strumento per ulteriori contatti.

## **Art. 5 Fasi della procedura**

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

**inserita:** si riferisce alla 1° fase del processo, corrispondente all'inserimento della segnalazione nel sistema da parte del cittadino o dell'URP.

**da esaminare:** se la segnalazione è stata inserita direttamente dal cittadino, l'URP verifica sia la correttezza e completezza dei dati, inserendo eventualmente altre informazioni aggiuntive, che la corretta assegnazione della categoria di riferimento.

**assegnata:** l'URP conferma le informazioni inserite ed effettua l'assegnazione della segnalazione al Referente del settore di competenza.

**accettata/respinta:** si riferisce alla fase del processo corrispondente all'istruttoria. Il Referente destinatario valuta la effettiva competenza del Settore ed accetta o respinge la segnalazione.

**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.

## **Art. 6 Processo di gestione della segnalazione/reclamo**

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

1. raccolta
2. registrazione
3. istruttoria
4. comunicazioni

**6.1) raccolta** La corretta gestione delle segnalazioni/reclami inizia dalla raccolta del dato. Pertanto per facilitare l'accettazione, si suggerirà all'utente di utilizzare prevalentemente sistema informatico a disposizione sul sito istituzionale. Sono comunque consentite le segnalazioni/reclami effettuate tramite altri canali (e-mail, telefono, contatto con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o con il contact center 055055, pagina facebook istituzionale Comune di Barberino Tavarnelle).

**6.2) registrazione** Le segnalazioni/reclami sono registrate nel sistema informativo, specificando:

- dati identificativi di chi effettua la segnalazione (obbligatorio);
- recapito telefonico e/o mail del segnalante (obbligatorio);
- residenza e/o domicilio del segnalante;
- luogo della segnalazione/reclamo (obbligatorio);
- tipologia della segnalazione/reclamo (obbligatorio);
- oggetto della segnalazione/reclamo (obbligatorio);
- ulteriori informazioni relative alla segnalazione/reclamo;
- data della segnalazione/reclamo (in automatico);
- eventuali fotografie.

Il sistema non accetta segnalazioni/reclami in forma anonima.

Ogni segnalazione/reclamo pervenuta deve essere inserita.

In caso di segnalazioni provenienti da soggetti diversi ma trattanti lo stesso argomento, l'operatore URP può aggiungere i dati dei nuovi segnalatori all'interno della segnalazione già presente nel sistema.

In caso di segnalazioni pervenute con le modalità di cui all'art 4 punto 2) le stesse saranno inserite nel sistema in orario di apertura dell'ufficio URP.

**6.3) istruttoria** Le segnalazioni/reclami inseriti in procedura vengono valutati dall'URP per la corretta assegnazione al Referente competente per tipologia. Una volta inoltrata, il Referente destinatario riceve, tramite e-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) "accettazione": se la segnalazione/reclamo è assegnata correttamente.

b) "rifiuto": nel caso in cui il Settore individuato dall'URP non sia competente, il Referente di settore respinge la segnalazione/reclamo che viene trasmessa nuovamente all'URP per la corretta assegnazione.

### **6.3.1) 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.

**6.4) Comunicazioni** La procedura prevede l'invio di comunicazioni informative generate in automatico in corrispondenza di ogni fase di lavorazione della segnalazione/reclamo e precisamente:

Per gli utenti che hanno inserito la segnalazione direttamente tramite sistema informatico:

-al momento dell'inserimento il cittadino riceve una risposta con l'indicazione del numero di segnalazione assegnato.

- con l'assegnazione al Referente di settore competente da parte dell'URP, il cittadino riceve la notifica dell'avvenuta "accettazione" della segnalazione/reclamo;

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

- con la chiusura della segnalazione/reclamo il cittadino riceve una notifica di "chiusura" della segnalazione/reclamo.

Le altre comunicazioni nelle fasi intermedie tra la notifica dell'inserimento e la notifica di chiusura vengono inviate in automatico dal sistema per informare il cittadino sullo stato della segnalazione.

Il Referente di Settore formula una risposta sulla fattibilità o l'attuazione degli interventi possibili e la mette in carico all'operatore URP che la completa in tutti i suoi elementi e provvede ad inoltrarla al cittadino tramite il "Sistema Informativo Territoriale – Segnalazioni dei cittadini" o verbalmente/telefonicamente, osservando i principi di semplicità e chiarezza della comunicazione.

Nel campo nel campo "note di chiusura" si trova la nota esplicativa formulata ed inserita nel sistema dall'operatore dell'URP.

Qualora gli elementi forniti non fossero sufficienti o completi a formulare una risposta al cittadino, l'operatore URP provvede immediatamente all'acquisizione degli elementi mancanti da parte del Referente di Settore. Nel formulare le comunicazioni da inviare al cittadino gli operatori devono osservare i principi di semplicità e chiarezza.

Per gli utenti che hanno trasmesso la segnalazione tramite e-mail: Il messaggio e-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 e-mail del mittente consente al sistema di generare ed inviare automaticamente una risposta con l'indicazione del numero 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, contatto con contact center 055 055): La segnalazione/reclamo viene inserita direttamente dall'URP. Nel caso in cui il cittadino comunichi il proprio indirizzo e-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 Relazioni con il Pubblico: La segnalazione/reclamo viene inserita nel sistema informatico dall'URP. Nel caso in cui il cittadino comunichi il proprio indirizzo e-mail la procedura sarà analoga a quella indicata nei paragrafi precedenti.

**6.5) 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 telefono, e-mail, sportello. L'URP informa il Referente di Settore per e-mail del sollecito, indicando i riferimenti della segnalazione già presa in carico nel sistema.

## **Art. 7 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 è importante che le segnalazioni/reclami vengano sempre "chiusi" e che sia inserita la nota esplicativa compilando il campo "note di chiusura". La "nota di chiusura" dovrà essere chiara ed esauriente e, nel caso di esito negativo, dovrà riportare la motivazione della mancata risoluzione del problema. L'inserimento delle "note di chiusura" è a cura degli operatori dell'URP.

## **Art. 8 Consultazione e monitoraggio delle segnalazioni**

Accedendo al "Sistema Informativo Territoriale – Segnalazioni dei cittadini" del Comune di Barberino Tavarnelle dal sito web istituzionale [www.barberinotavarnelle.it](http://www.barberinotavarnelle.it) 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 di inserimento di nuova segnalazione, controllare se ne esista già una dal contenuto analogo.

Il sistema consente l'interrogazione dell'archivio mediante una pluralità di chiavi di ricerca (tipologia di reclamo, data di presentazione, stato di lavorazione).

Le segnalazioni pervenute saranno utilizzate ai fini del monitoraggio quantitativo e qualitativo della gestione dei servizi comunali.

## **Art. 9 Trattamento dei dati personali**

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