

## **Linee guida per la gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti presentati da cittadini singoli o associati**

Art. 1 – Finalità

Art. 2 – Presentazione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti

Art. 3 – Gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti

Art. 4 – Esito e comunicazione della risposta

Art. 5 – Segnalazioni e reclami da parte dei Comitati di quartiere

Art. 6 – Monitoraggio e analisi dei reclami, segnalazioni e suggerimenti

Art. 7 – Trattamento dei dati personali

### **Art. 1 – Finalità**

1. Le Linee guida disciplinano l'esercizio del diritto di partecipazione, attraverso la presentazione di reclami, segnalazioni e suggerimenti da parte di cittadini singoli o associati.
2. Il Comune di Cremona ha elaborato un percorso unitario per la raccolta e la gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti. Il Servizio Comunicazione, infatti, in collaborazione con la Polizia Locale, l'ufficio Ambiente, l'Ufficio Centro Quartieri e Beni Comuni e i Lavori Pubblici si occupa della gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti.  
Lo scopo è di dare risposte rapide ed efficaci alle criticità e situazioni di disagio e insoddisfazione percepite dal cittadino e di conseguenza migliorare la qualità dei servizi offerti dal Comune di Cremona e di creare una sensazione di maggior sicurezza e fiducia nei cittadini. E' un servizio nato per favorire e semplificare la comunicazione tra i cittadini e l'Amministrazione Comunale.

### **Art. 2 – Presentazione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti**

1. Ogni cittadino in forma singola o associata può presentare un reclamo, una segnalazione o un suggerimento.
  - Il reclamo è ogni forma di insoddisfazione espressa nei confronti del cattivo esercizio di una funzione o malfunzionamento di un servizio per il quale il Comune di Cremona è direttamente o indirettamente responsabile.
  - La segnalazione è una comunicazione che informa il Comune di Cremona di un disservizio o situazioni di criticità, per le quali il Comune è direttamente o indirettamente responsabile.
  - Il suggerimento è qualsiasi comunicazione finalizzata al miglioramento della qualità della vita cittadina e/o dei servizi offerti dal Comune.
2. Il cittadino può presentare un reclamo, una segnalazione o suggerimento:
  - a **SpazioComune**:
    - direttamente allo sportello
    - telefonando
    - inviando una e-mail
  - **on line**, tramite lo Sportello Telematico del Comune di Cremona;
  - agli **uffici competenti**: lo Sportello Unico della Polizia Locale, Ufficio Centro Quartieri e Beni Comuni, Ufficio Ambiente e il Settore Lavori Pubblici;
  - agli **agenti di quartiere** della Polizia Locale e alle **Guardie Ecologiche Volontarie (GEV)** presenti sul territorio.

Per comodità, di seguito sarà utilizzata la parola "segnalazione" per indicare indifferentemente reclami, segnalazioni e suggerimenti.

3. Il Comune di Cremona risponde ad ogni segnalazione che non sia anonima e/o priva degli elementi sufficienti a comprenderne il senso e l'oggetto e dei dati necessari per la comunicazione della relativa risposta.

Per una corretta gestione della segnalazione è importante una corretta raccolta dei dati, per comprendere al meglio il problema, reale o percepito.

4. Ogni singolo cittadino può presentare al massimo 5 segnalazioni a settimana per garantire giusta priorità alle diverse segnalazioni, eccetto le eventuali segnalazioni di particolare carattere urgente per l'incolumità o la salute pubblica. Gli operatori del Comune valutano l'urgenza per l'inserimento della segnalazione.

### **Art. 3 – Gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti**

1. La gestione operativa e informatica delle segnalazioni raccolte da SpazioComune, dagli operatori di prossimità e dagli altri uffici comunali è in capo interamente al Servizio Comunicazione.

2. Le segnalazioni sono inserite e gestite in uno specifico programma informatico, che al momento della registrazione assegna automaticamente un numero progressivo di registrazione. Le segnalazioni sono poi assegnate e inviate al Referente del servizio interessato, al relativo Dirigente e all'Assessore di competenza.

Ogni Settore individua, attraverso una comunicazione del Dirigente, un dipendente referente, che ha il compito di rispondere alla segnalazione o di dare gli elementi necessari per gestire la segnalazione.

3. Il Servizio Comunicazione gestisce anche le segnalazioni inoltrate al Comune di Cremona, ma di competenza di altri Enti pubblici o Società che hanno in gestione i servizi di pubblica utilità (quali ad esempio Aem, Padania Acque, KM, ...). In questo caso, il Servizio Comunicazione inoltra la segnalazione all'ente competente; una volta ricevuta la risposta, la comunica direttamente al cittadino.

4. La gestione delle segnalazioni prevede dei solleciti cadenzati in caso di mancata risposta da parte dell'ufficio competente o altro ente pubblico o società partecipata.

5. Tutte le operazioni di gestione delle segnalazioni sono registrate nel programma informatico, per garantire, in ogni momento, la tracciabilità dello stato della segnalazione.

### **Art. 4 – Esito e comunicazione della risposta**

1. I referenti comunicano la risposta, generalmente via e-mail, al Servizio Comunicazione, il quale inserisce nel database la spiegazione ricevuta. Se l'operatore del Servizio Comunicazione valuta la risposta data non esauriente per formulare una risposta completa al cittadino, acquisisce gli elementi mancanti dal referente dell'ufficio interessato.

2. Una volta ricevuto l'esito della segnalazione:

- se la segnalazione è stata raccolta presso l'Ufficio Centro Quartieri e Beni Comuni (soprattutto per i Comitati di Quartiere), il Servizio Comunicazione comunica l'esito della segnalazione all'ufficio stesso, che avvisa direttamente il cittadino;

- per tutte le altre segnalazioni ricevute, SpazioComune avvisa il cittadino con comunicazione telefonica o e-mail, in base alla soluzione scelta dal cittadino.

La risposta può essere positiva o negativa e solo quando il cittadino ha ricevuto la risposta, la segnalazione è considerata conclusa.

3. La risposta alla segnalazione deve essere comunicata al cittadino entro 30 giorni dalla ricezione della segnalazione. Se la segnalazione è particolarmente complessa e richiede tempi più lunghi di

elaborazione della risposta, il cittadino riceve una comunicazione che motiva il ritardo della risposta entro i 30 giorni.

Non sono inserite richieste sulla stessa segnalazione prima dei 30 giorni e comunque non prima di 3 mesi dalla prima presentazione, salvo che la segnalazione riguardi un problema urgente e indifferibile.

4. La risposta generale fornita a segnalazioni che trattano lo stesso tema è considerata esaustiva per ogni altra richiesta sullo stesso tema. Ogni segnalazione analoga non è inserita nel programma di gestione dei reclami e il cittadino è avvisato del mancato inserimento.

#### **Art. 5 – Segnalazioni e reclami da parte dei Comitati di quartiere**

La presentazione e la gestione delle segnalazioni presentate dai Comitati di quartiere è disciplinata dalle Linee guide per segnalazioni e reclami da parte dei Comitati di Quartiere, pubblicate sul sito del Comune di Cremona.

#### **Art. 6 – Monitoraggio e analisi dei reclami, segnalazioni e suggerimenti**

1. Il Servizio Comunicazione elabora, ogni 3 mesi, il monitoraggio quantitativo e qualitativo delle segnalazioni ricevute e invia un report al Sindaco, agli Assessori, al Segretario Generale, ai Dirigenti e Posizioni Organizzative e ai Responsabili delle principali Società che hanno in gestione i servizi di pubblica utilità con riferimento alle segnalazioni di rispettiva competenza. Il report analizza le segnalazioni ricevute per tipologia (categoria e sottocategoria), per ufficio competente e per l'esito delle segnalazioni (chiuse e aperte/lavori eseguiti e non eseguiti) sia del Comune che delle principali Aziende/Enti esterni. Il Servizio Comunicazione elabora anche un report annuale riepilogativo.
2. Il report permette di valutare l'efficienza dei processi di gestione delle segnalazioni, dei soggetti coinvolti e di avere un quadro riassuntivo delle criticità e dei problemi maggiormente percepiti e segnalati dai cittadini. Con questi elementi conoscitivi, il Comune può decidere di inserire i relativi interventi tra le priorità della programmazione per gli anni successivi, per andare incontro alle esigenze della città.

#### **Art. 7 – Trattamento dei dati personali**

I dati personali forniti dal cittadino sono raccolti e conservati ai soli fini della gestione del reclamo, della segnalazione e del suggerimento, ai sensi della normativa vigente.