

***Estratto del verbale della seduta della Giunta Comunale del 16 dicembre 2020***

**DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 222**

**COME APPROVATA NELLA SEDUTA DEL 16 DICEMBRE 2020**

Oggetto: **Modifica e aggiornamento delle linee guida per la gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti presentati da cittadini singoli o associati.**

Il 16 dicembre 2020 con l'osservanza delle formalità prescritte dalla vigente normativa, alla luce del Decreto Sindacale del 19 marzo 2020 recante "*Criteria di funzionamento della Giunta comunale in videoconferenza*", si è riunita la Giunta Comunale composta dai Signori:

<i>Cognome Nome</i>	<i>Qualifica</i>	<i>Presenti/Assenti</i>	<i>In sede / Da remoto</i>
GALIMBERTI PROF. GIANLUCA	Sindaco	presente	da remoto
VIRGILIO SIG. LEONARDO	Vice Sindaco	presente	da remoto
RUGGERI DOTT.SSA MAURA	Assessore	presente	da remoto
MANZI SIG. MAURIZIO	Assessore	presente	da remoto
BONA PROF. RODOLFO	Assessore	presente	da remoto
MANFREDINI DOTT.SSA BARBARA	Assessore	presente	da remoto
VIOLA DOTT.SSA ROSITA	Assessore	presente	da remoto
PASQUALI SIG.RA SIMONA	Assessore	presente	da remoto
ZANACCHI DOTT. LUCA	Assessore	presente	da remoto
BURGAZZI DOTT. LUCA	Assessore	presente	da remoto

Partecipa da remoto il Segretario Generale: Dott.ssa Gabriella Di Girolamo

Documento informatico firmato digitalmente, **sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.** (artt. 20 e 21 del D.Lgs n. 82/2005).

Responsabile del Procedimento Istruttorio: **Nicoletta Filiberti**  
Pratica trattata da **Vernaschi Sabrina**

**DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 222**  
**COME APPROVATA NELLA SEDUTA DEL 16 DICEMBRE 2020**

**LA GIUNTA COMUNALE**

Vista la proposta deliberativa ad oggetto:

**Modifica e aggiornamento delle linee guida per la gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti presentati da cittadini singoli o associati.**

Visti i pareri allegati alla stessa

**DELIBERA**

1. di approvare, con voto unanime favorevole dei presenti espresso in forma palese, la proposta deliberativa ad oggetto:

**Modifica e aggiornamento delle linee guida per la gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti presentati da cittadini singoli o associati.**

con integrazione in corso di seduta del dispositivo di cui al punto 3)

2. di dichiarare, con separata votazione, con voto unanime favorevole dei presenti espresso in forma palese, la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 – 4° comma – del Decreto Legislativo 18 agosto 2000 n. 267.

Letto, approvato e sottoscritto.

**IL PRESIDENTE**

**GALIMBERTI PROF. GIANLUCA**

**IL SEGRETARIO GENERALE**

**DI GIROLAMO DOTT.SSA GABRIELLA**

Documento informatico firmato digitalmente, **sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.** (artt. 20 e 21 del D.Lgs n. 82/2005).

Responsabile del Procedimento Istruttorio: **Nicoletta Filiberti**  
Pratica trattata da **Vernaschi Sabrina**

## DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 222

COME APPROVATA NELLA SEDUTA DEL 16 DICEMBRE 2020

**Settore** AREA SEGRETARIO GENERALE

**Servizio** Servizio Comunicazione

**OGGETTO** **Modifica e aggiornamento delle linee guida per la gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti presentati da cittadini singoli o associati.**

**PREMESSE** 1) Richiamata la deliberazione della Giunta Comunale n. 214 del 5 maggio 2004, avente come oggetto: "Approvazione del regolamento comunale per la gestione dei reclami, suggerimenti, segnalazioni ed apprezzamenti".

2) Richiamata la deliberazione della Giunta Comunale n. 50 del 20 marzo 2014, avente come oggetto: "Approvazione delle nuove Linee guida per la gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti presentati da cittadini singoli o associati", con cui veniva abrogato il "Regolamento comunale per la gestione dei reclami, suggerimenti, segnalazioni e apprezzamenti" e venivano approvate le nuove linee guida.

**MOTIVAZIONE** 1) La raccolta e la gestione delle segnalazioni dei cittadini sono un elemento importante nel rapporto tra cittadino e Amministrazione Comunale: permettono di avere un migliore presidio del territorio ed avere un riscontro dell'operato dei servizi comunali.

2) Il Comune di Cremona è da tempo organizzato per gestire in modo efficace ed efficiente un numero sempre crescente di segnalazioni. Grazie all'attività coordinata del Servizio Comunicazione con altri Servizi comunali tutte le segnalazioni arrivano agli uffici competenti, garantendo sempre una risposta al cittadino.

3) Le presenti Linee guida disciplinano quindi l'esercizio del diritto di partecipazione e di ascolto, mediante la presentazione di reclami, segnalazioni e suggerimenti da parte di cittadini singoli o associati.

4) Nelle Linee guida sono state codificate le procedure di presentazione e gestione del reclamo, che si sono modificate nel corso del tempo per rispondere sempre più efficacemente sia alle esigenze del cittadino sia a quelle dei referenti dei vari uffici del Comune e delle Società che hanno in gestione i servizi di pubblica utilità.

5) E' diventato necessario modificare e aggiornare le Linee Guida 2014, per renderle conformi alla attuale presentazione e gestione dei reclami e alle nuove Linee guida per segnalazioni e reclami da parte dei Comitati di Quartiere, recentemente recepite dall'Amministrazione comunale, per mantenere un servizio qualitativamente alto in grado di dare delle risposte alla cittadinanza.

**NORMATIVA** 1) Legge n. 150 del 7 giugno 2020 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni".

2) Decreto Legislativo 18 agosto n. 267, art. 134 - 4° comma, riguardante l'immediata eseguibilità delle deliberazioni.

### DELIBERA

**DECISIONE** 1) Modificare e aggiornare le Linee Guida per la gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti presentati da cittadini singoli o associati di cui alla deliberazione della Giunta Comunale n. 50 del 20 marzo 2014 citata in premessa.

Documento informatico firmato digitalmente, **sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.** (artt. 20 e 21 del D.Lgs n. 82/2005).

Responsabile del Procedimento Istruttorio: **Nicoletta Filiberti**  
Pratica trattata da **Vernaschi Sabrina**

## DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 222

COME APPROVATA NELLA SEDUTA DEL 16 DICEMBRE 2020

2) Dare atto che il nuovo testo delle Linee Guida per la gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti presentati da cittadini singoli o associati è quello figurante quale allegato A) al presente atto.

3) Dare mandato al Servizio Comunicazione a garanzia di coordinamento con l'Assessore alle Piccole Cose e di interlocuzione con i gestori di Servizi diversi dal Comune, per avere un flusso informativo completo.

4) Dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile.

### ALLEGATI

- **Allegato A) Linee Guida Reclami** (impronta:  
67DD82CD2283BB2785B9794879DF19E0C2AF78370B5421FFE464EE7138F1CEAC)
- **PARERE DI REGOLARITÀ TECNICA** (impronta:  
14617147F41A7ABD21E5AD5633F51D7463BB57165F048680C57A9A99278FCCF2)
- **PARERE DI REGOLARITÀ CONTABILE** (impronta:  
92A3C3B7F0320D0D3DCA9F743F5EB779CF15A14BB019F2CDDE04A4C9DAFD4265)

Documento informatico firmato digitalmente, **sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.** (artt. 20 e 21 del D.Lgs n. 82/2005).

Responsabile del Procedimento Istruttorio: **Nicoletta Filiberti**  
Pratica trattata da **Vernaschi Sabrina**