



Città di Sassuolo

**Disciplinare per la gestione
di segnalazioni e reclami**

Art. 1) Finalità e obiettivi

Il Comune di Sassuolo attribuisce grande importanza al dialogo con i cittadini, promuovendo attivamente la loro partecipazione alla vita della comunità e il senso di appartenenza collettiva. Per migliorare la qualità dei servizi, raccoglie, analizza e risponde a segnalazioni, reclami e suggerimenti, intervenendo sulle criticità con l'obiettivo di trasformare i disservizi in opportunità di crescita e miglioramento.

Gli obiettivi del presente disciplinare sono:

- ✓ definire un percorso unitario per la raccolta e gestione delle segnalazioni e dei reclami
- ✓ delineare competenze e responsabilità
- ✓ dare risposte rapide ed efficaci
- ✓ favorire la trasparenza del percorso
- ✓ promuovere uno scambio di informazioni tra amministratori, dirigenti, servizi operativi e cittadini.

Art. 2) Oggetto

Il presente disciplinare regolamenta l'esercizio del diritto di partecipazione attraverso la presentazione di segnalazioni e reclami da parte di cittadini singoli o associati, nel rispetto delle disposizioni legislative vigenti.

Art. 3) Definizioni

Ai fini del disciplinare si intendono per:

Reclamo: espressione di insoddisfazione del cittadino, singolo o associato, relativa al malfunzionamento di un servizio per il quale il Comune di Sassuolo è direttamente responsabile (es. inefficienza di un ufficio comunale).

Segnalazione: comunicazione volta a promuovere azioni di miglioramento delle funzioni o dei servizi resi all'utenza (es. richiesta di ripristino di una struttura pubblica danneggiata).

Suggerimento: proposta finalizzata al miglioramento della qualità dei servizi offerti, di cui l'Amministrazione è direttamente o indirettamente responsabile.

Per comodità verrà utilizzato il termine "Segnalazione" per indicare indifferentemente reclami, segnalazioni e suggerimenti.

Art. 4) Ambito di applicazione

Il presente disciplinare si applica a tutte le funzioni amministrative e ai servizi di competenza del Comune di Sassuolo e di Sassuolo Gestioni Patrimoniali srl.

Qualora la segnalazione sia attinente a servizi/strutture non di competenza del Comune ma di gestori esterni (ad es. Hera, City Green Light, E-Distribuzione, Consorzio di Bonifica dell'Emilia Centrale, FiberCop ...), l'Ufficio preposto o l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) provvederanno in tempi brevi all'inoltro all'Ente competente informandone l'utente.

Art. 5) Segnalanti

Possono presentare segnalazioni:

1. Cittadini singoli
2. Associazioni
3. Referenti di sedi comunali (es. scuole, uffici, circoli/associazioni, impianti sportivi)
4. Altri enti pubblici o privati

Referenti di sedi (punto 3). Vengono inserite nello stesso gestionale anche le segnalazioni riguardanti la manutenzione degli immobili comunali. Queste segnalazioni devono essere presentate da dipendenti del Comune o da referenti designati.

Ogni plesso scolastico deve individuare un referente per la manutenzione competente a rilevare il problema e a trasmettere la segnalazione. Considerato l'elevato numero di segnalazioni riguardanti gli edifici scolastici, queste devono essere trasmesse all'URP con email e trascritte in formato elettronico copiabile.

Art. 6) Gestione operativa

Tutti gli uffici che ricevono segnalazioni sono tenuti a trasmetterle all'URP, a cui è affidata la loro gestione operativa, oppure ad inserire la segnalazione direttamente nel software dedicato, qualora abilitati.

Il processo organizzativo è gestito tramite una piattaforma digitale che consente:

- ✓ La tracciabilità delle operazioni;
- ✓ La registrazione di documenti e immagini;
- ✓ L'aggiornamento continuo dello stato e dell'eventuale esito della segnalazione;
- ✓ La condivisione delle informazioni.

Art. 7) Processo gestionale

a) Presentazione

Gli utenti possono presentare un reclamo, una segnalazione o un suggerimento in varie modalità:

1. via web o attraverso l'utilizzo dell'App dedicata;
2. colloquio diretto presso l'URP o la Polizia Locale;
3. telefonicamente;
4. posta elettronica;
5. posta tradizionale;
6. tramite il [form](#) presente a piè di pagina del sito internet del Comune;
7. alla Polizia di Prossimità.

Ad ogni segnalazione trasmessa con posta elettronica viene inviata una risposta di cortesia.

b) Inserimento

Con la modalità di presentazione di cui al punto 1, il cittadino può inserire la segnalazione nel software di gestione. Questo sistema permette ai cittadini di segnalare direttamente e in tempo reale, e di geolocalizzare problemi e disservizi riscontrati sul territorio, consente inoltre al segnalante di rimanere aggiornato sull'avanzamento delle segnalazioni presentate e sull'eventuale esito della segnalazione. Non va utilizzato per segnalazioni che hanno carattere d'urgenza e che richiedono un intervento immediato, in questi casi è necessario contattare le forze dell'ordine (Polizia Locale e 112).

Con tutte le altre modalità di presentazione gli operatori URP provvederanno ad inserire la segnalazione manualmente all'interno del software in modo da creare un unico archivio.

Dati obbligatori:

- ✓ oggetto della segnalazione
- ✓ localizzazione del problema
- ✓ classificazione (categoria e sottocategoria)

Non potranno essere trattate le segnalazioni, comunque presentate, che non contengano elementi sufficienti a comprenderne il senso o a localizzarne la problematica.

Segnalazioni anonne

Le segnalazioni anonne vengono inserite in banca dati.

Il Comune adotta sistemi che valutano la segnalazione sulla base della sua oggettività e concretezza, indipendentemente dall'identità del mittente.

Accettare anche segnalazioni anonne dimostra l'impegno del Comune nel mettere al centro l'interesse collettivo, rimuovendo ostacoli che potrebbero limitare il contributo dei cittadini alla vita pubblica per timore di esporsi. Questo approccio è particolarmente utile in ambiti come la sicurezza pubblica o la manutenzione delle infrastrutture dove la segnalazione riguarda fatti facilmente verificabili dagli uffici di riferimento. Il vantaggio che ne consegue è una maggiore raccolta di segnalazioni utili, coinvolgimento della comunità e riduzione di barriere psicologiche alla partecipazione .

Tuttavia le segnalazioni anonne che possono incidere sulla sfera personale altrui, comportare l'applicazione di sanzioni o riflettere problematiche tra privati, saranno valutate dall'ufficio di riferimento e l'eventuale seguito sarà determinato a discrezione dell'ufficio, tenendo conto della rilevanza, attendibilità e completezza delle informazioni fornite. In questi casi, al momento della presentazione della segnalazione, l'Urp avvisa il cittadino che la segnalazione potrebbe non essere evasa.

Allegati

Ad ogni segnalazione possono essere allegati documenti o immagini trasmessi dal segnalante o predisposti dai soggetti incaricati dell'istruttoria, utili ai fini della risoluzione della problematica.

Più segnalatori

Vengono inseriti i dati di tutti i segnalatori anche quando viene lamentata da diversi utenti la medesima problematica: in tal caso i diversi segnalatori verranno aggiunti all'interno della stessa segnalazione. Il Servizio potrà utilizzare la stessa risposta per i diversi segnalatori.

Numerazione

Per ogni segnalazione il sistema informatico genera un codice identificativo.

Passi eseguiti

Tutte le operazioni di gestione delle segnalazioni sono registrate all'interno del programma, per garantire in ogni momento, la tracciabilità dello stato della segnalazione e i passi eseguiti dai singoli incaricati.

c) Assegnazione

Inserita la segnalazione nel gestionale l'operatore URP individuerà il settore competente, assegnandola ai referenti completa di tutti i dati necessari per la verifica e l'intervento.

I Dirigenti di ogni settore devono infatti individuare i dipendenti referenti per la presa in carico della segnalazione, l'istruttoria e la trasmissione della risposta.

Ad ogni inserimento il referente designato riceverà una notifica via email per aggiornare lo stato della segnalazione nel software.

L'incaricato che riceve una segnalazione non di sua competenza deve provvedere ad assegnarla all'URP per la trasmissione al servizio competente.

La stessa segnalazione può essere assegnata a più incaricati: in questo caso ogni incaricato dovrà predisporre le attività necessarie, la risposta per la parte di sua

competenza e trasmettere la risposta all'URP con la procedura interna prevista dal gestionale.

Le segnalazioni di competenza di altri Enti, qualora non sia possibile avvalersi di sistemi informatici condivisi o integrati, verranno trasmesse via email o telefonicamente all'ente competente.

Le segnalazioni di competenza degli Amministratori verranno trasmesse direttamente all'Assessore di riferimento e alla Segreteria del Sindaco che si interfaccia con Amministratori e Sindaco.

Le segnalazioni di competenza del Corpo di Polizia Locale verranno assegnate agli Agenti di Prossimità competenti territorialmente.

d) Istruttoria

Il referente attua all'interno del proprio settore tutte le procedure necessarie al fine di verificare la congruità e completezza della segnalazione, elabora la risposta e se previsto adotta le misure idonee affinché venga programmato e/o predisposto l'intervento.

e) Risposta

L'incaricato a cui è stata assegnata la segnalazione elabora la risposta all'interno del gestionale, modificando lo stato della pratica in modo da consentire all'URP di prenderne visione.

L'URP, agisce come intermediario tra il cittadino ed i servizi competenti ma la sua capacità di fornire una risposta che possa risultare utile per il cittadino, dipende dai tempi con cui i servizi destinatari elaborano e rispondono alla segnalazione. Previa valutazione dei tempi trascorsi fra la richiesta del cittadino e la risposta del servizio, della completezza, della chiarezza e dell'effettiva utilità delle informazioni fornite, l'URP provvede ad informare il cittadino dello stato della segnalazione e dell'eventuale esito procedendo poi alla chiusura della segnalazione.

La risposta viene comunicata telefonicamente o trasmessa con email.

I soggetti che hanno presentato la segnalazione o il reclamo hanno diritto ad ottenere la risposta massimo entro 60 giorni.

Solleciti

In caso di mancata risposta, ogni volta che il segnalante ripresenta la richiesta, l'URP provvede a sollecitare il tecnico o l'ente competente.

Art. 8) Reportistica

Il sistema informatico fornisce la possibilità di interrogazione delle informazioni mediante diversi filtri di ricerca tra cui la classificazione in macro e sotto categorie.

L'URP, previa richiesta da parte di Amministratori, Dirigenti o tecnici referenti, è tenuto a fornire report sui flussi delle segnalazioni.

Art. 9) Trattamento dati personali

I dati personali degli utenti che presentano segnalazioni o reclami, potranno essere comunicati ad altri enti/società al solo fine della gestione delle segnalazioni presentate e saranno trattati nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali, ai

fini della tutela delle persone fisiche e altri soggetti (regolamento europeo n. 679/2016 e D.lgs. n.196/2003 dove applicabile).