

## REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI, DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI DEI CITTADINI NEI CONFRONTI DELLA CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO.

### Art. 1 – Oggetto

Il presente Regolamento disciplina l'esercizio di partecipazione dei cittadini, singoli o associati, mediante la formulazione di segnalazioni, di reclami o di suggerimenti, nel rispetto delle vigenti disposizioni legislative ed in attuazione dei principi fondamentali sanciti dal vigente Statuto.

Gli utenti delle funzioni e dei servizi, anche se cittadini non appartenenti ad uno degli Stati dell'Unione Europea, hanno accesso agli istituti previsti dal presente Regolamento.

### Art. 2 – Definizioni

Ai fini del Regolamento, si intende per:

- a) **“segnalazione”** qualsiasi comunicazione da parte del cittadino singolo o associato con la quale la Città Metropolitana di Palermo viene messa a conoscenza di una situazione della quale è direttamente o indirettamente responsabile in grado di produrre situazioni di criticità e/o disservizio;
- b) **“reclamo”** la rimostranza rivolta alla Città Metropolitana di Palermo dal cittadino singolo o associato con la quale evidenzia il mancato o cattivo esercizio di una funzione amministrativa di competenza dell'Ente, ovvero il disservizio di uno degli uffici nel rapporto con l'utenza. Il reclamo può essere volto ad ottenere ristoro dall'Ente per il pregiudizio subito, fermi i rimedi amministrativi e giurisdizionali previsti dalla legge;
- c) **“suggerimento”** qualsiasi comunicazione, da parte del cittadino singolo o associato, anche di apprezzamento, indirizzata alla Città Metropolitana di Palermo e volta a promuovere azioni per il miglioramento degli standard di efficacia, efficienza, economicità e qualità delle funzioni esercitate e dei servizi resi all'utenza, con particolare riferimento agli aspetti organizzativi e logistici.

### Art. 3 – Ambito di applicazione

Il presente Regolamento si applica a tutte le funzioni amministrative di cui la Città Metropolitana di Palermo è titolare, esercitate da qualunque struttura della stessa.

Qualora la segnalazione, il reclamo o il suggerimento siano attinenti a funzioni o servizi di cui la Città Metropolitana di Palermo non è competente, l'U.R.P. ne informa l'utente, indicando, ove possibile, l'Ente competente.

#### **Art. 4 – Modalità di redazione e presentazione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Le segnalazioni, i reclami ed i suggerimenti sono di regola redatti in forma scritta, mediante compilazione di appositi moduli indirizzati all'U.R.P. della Città Metropolitana di Palermo, disponibili presso l'Ufficio e scaricabili sul sito istituzionale dell'Ente.

Le segnalazioni, i reclami ed i suggerimenti possono essere presentati tramite consegna a mani, o inviati per posta elettronica, ovvero mediante telefax o posta ordinaria.

La Città Metropolitana di Palermo si impegna a mettere a disposizione sul sito istituzionale apposito modulo elettronico per l'inserimento automatico di segnalazioni, reclami e suggerimenti.

Il personale adibito alle funzioni di Ufficio Relazioni con il Pubblico presso la sede della Città Metropolitana di Palermo è autorizzato a ricevere la segnalazione o il reclamo verbale o telefonico, trascrivendone fedelmente il contenuto sui moduli di cui al comma 1.

Le segnalazione o i reclami, comunque redatti e presentati, possono essere anonimi.

Nel caso in cui l'utente non fornisca i propri dati personali, la risposta della segnalazione o del reclamo non sarà comunicata ma resterà disponibile per un anno presso l'U.R.P.

#### **Art. 5 – Presentazione diretta alla struttura competente**

Qualora le segnalazioni, i reclami ed i suggerimenti siano presentati in qualsiasi forma, direttamente alla struttura competente alla loro trattazione, questa provvede agli adempimenti di cui agli artt. 6 e 7, trasmettendone copia all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, anche per mezzo del sistema di gestione della posta elettronica della Città Metropolitana di Palermo.

#### **Art. 6 – Analisi della segnalazione o reclamo**

Le segnalazioni ed i reclami sono protocollati a cura dell'Archivio Generale. In ogni caso, nella registrazione di protocollo deve essere specificato il codice della Direzione e/o Ufficio o delle Direzioni e/o Uffici competenti a conoscere la questione.

Nelle ipotesi previste all'art. 4, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede entro 2 giorni dalla protocollazione ad inoltrare copia della segnalazione o reclamo al Dirigente competente alla sua analisi.

I soggetti di cui all'art. 1, comma 2, hanno diritto ad ottenere risposta dalla Città Metropolitana di Palermo entro 30 giorni decorrenti dalla protocollazione della segnalazione o del reclamo.

Per particolari esigenze organizzative relative alle sole segnalazioni, la Città Metropolitana di Palermo può sostituire la risposta espressa con altre forme di intervento conoscibili all'utente.

#### **Art. 7 – Modalità di evasione della segnalazione o reclamo**

La struttura competente elabora la risposta e la inoltra direttamente all'utente dandone contestuale comunicazione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ovvero la inoltra all'U.R.P. che provvede alla

sua comunicazione all'utente, previa valutazione della completezza e della chiarezza delle informazioni fornite.

La struttura competente alla analisi della segnalazione o del reclamo verifica se sia possibile un intervento immediato a ristoro dell'utente. Qualora non sia possibile, la struttura pianifica il differimento dell'intervento precisando, nella risposta di cui all'art. 6 comma 3, i termini e il contenuto dello stesso.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico verifica l'effettiva esecuzione dell'intervento pianificato.

#### **Art. 8 – Monitoraggio**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico segue l'iter procedimentale delle segnalazioni e dei reclami, ai fini di monitoraggio e di misurazione della soddisfazione dell'utente, comunicando periodicamente al Direttore Generale l'esito degli stessi.

L'omessa e/o la tardiva risposta alle segnalazioni ed ai reclami inciderà sulla valutazione della dirigenza, in conformità a quanto previsto dal vigente sistema di misurazione della performance.

#### **Art. 9 –Segreto di ufficio e garanzia della privacy**

Il procedimento e tutti gli atti, cartacei e non, di acquisizione, elaborazione e risposta alle segnalazioni ed ai reclami è sottoposto al segreto d'ufficio ed alla vigente normativa in materia di privacy per i dati personali e sensibili eventualmente contenuti.

