



COMUNE DI CESENA

Giunta Comunale

Processo verbale delle deliberazioni della Giunta Comunale

Seduta del **28/11/2017** - delibera n. **329**

L'anno (**2017**), il mese di **NOVEMBRE**, il giorno **VENTOTTO**, si è riunita la Giunta Comunale con l'intervento dei Signori:

		Presente	Assente
LUCCHI PAOLO	Sindaco	X	
BATTISTINI CARLO	Vice Sindaco	X	
BENEDETTI SIMONA	Assessore	X	
CASTORRI CHRISTIAN	Assessore	X	
LUCCHI FRANCESCA	Assessore		X
MISEROCCHI MAURA	Assessore	X	
MORETTI ORAZIO	Assessore	X	
ZAMMARCHI LORENZO	Assessore	X	

Presiede il SINDACO PAOLO LUCCHI

Assiste il Segretario Generale MANUELA LUCIA MEI

Poiché il numero degli intervenuti rende legale l'adunanza,

LA GIUNTA COMUNALE

Ad unanimità dei voti, espressi per alzata di mano, adotta la seguente deliberazione avente per

OGGETTO: DISCIPLINA SEGNALAZIONI SUGGERIMENTI RECLAMI - APPROVAZIONE

PREMESSO che il Comune di Cesena (96.758 abitanti) ha avviato fin dal dicembre 2013 uno Sportello unico polivalente denominato Sportello Facile in cui sono erogati ai cittadini di Cesena oltre 180 procedimenti amministrativi di diverse aree amministrative (anagrafe, stato civile, elettorale, documentazione amministrativa, mobilità e trasporti, scuola, animali e ambiente, stranieri, cittadini UE, servizi on line, protocollo, accesso agli atti) tra cui la gestione di segnalazioni e reclami;

DATO ATTO che dai dati desunti a seguito del monitoraggio sull'attuazione del P.E.G. risulta che nel primo semestre del 2017 siano state gestite complessivamente n. 505 comunicazioni (segnalazioni, reclami, suggerimenti) a fronte delle n. 864 comunicazioni pervenute nell'intero anno 2016;

CONSTATATO che tale aumento delle segnalazioni è indice di un'evoluzione dei rapporti fra cittadino e amministrazione che si sta sempre di più allargando al confronto e al dialogo costruttivo;

RITENUTO pertanto necessario individuare una procedura finalizzata alla gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti allo scopo di rilevare e gestire le situazioni di disagio, insoddisfazione o apprezzamento espresse dal cittadino singolo o associato;

CONSIDERATO che tale procedura può consentire l'analisi delle espressioni e delle esigenze dei cittadini e il monitoraggio degli uffici che si prendono in carico le segnalazioni nonché il miglioramento costante della qualità dei servizi offerti dal Comune attraverso l'ascolto e la partecipazione degli utenti;

VISTO l'articolo 7 dello Statuto Comunale per cui "Il Comune ispira la propria attività al principio della partecipazione degli appartenenti alla comunità cesenate, singoli ed associati, alla gestione dei servizi (...*omissis*...)";

RITENUTO pertanto di adottare una disciplina di riferimento per la procedura inerente la gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti pervenuti da parte dei cittadini singoli o associati, così come dettagliata nel dispositivo della presente deliberazione;

CONSIDERATO che la presente deliberazione non comporta effetti diretti o indiretti né sulla situazione economico-finanziaria né sullo stato patrimoniale dell'Ente;

SU CONFORME proposta del Settore Servizi al Cittadino e Innovazione Tecnologica

ACQUISITI i pareri favorevoli ai sensi dell'art.49 del D.lgs. 267/2000;

A voti unanimi palesemente espressi;

DELIBERA

1) DI APPROVARE, per le motivazioni espresse in narrativa, la definizione degli istituti in parola nonché una specifica disciplina inerente la procedura per la gestione di reclami, segnalazioni e suggerimenti pervenuti allo Sportello Facile del Comune di Cesena da parte della cittadinanza:

1. Il **reclamo** è un'espressione di insoddisfazione manifestata dal cittadino, singolo o associato, riguardante ritardi, inadeguatezze e malfunzionamenti nell'erogazione dei servizi garantiti dal Comune di Cesena ovvero di cui il Comune è direttamente o indirettamente responsabile.
2. Il **suggerimento** è una comunicazione attraverso la quale un cittadino, singolo o associato, fa proposte migliorative per l'erogazione dei servizi di cui il Comune è direttamente o indirettamente responsabile.
3. La **segnalazione** è una comunicazione con cui il cittadino, singolo o associato, informa il Comune su un disservizio o una criticità della quale è direttamente o indirettamente responsabile e a cui può porre rimedio nell'ambito delle proprie competenze attraverso un controllo/intervento. Il servizio competente dovrà informare lo Sportello Facile sulle modalità

e sui tempi dell'avvenuto intervento o sull'esito degli accertamenti compiuti, anche se negativi.

4. I reclami, le segnalazioni e i suggerimenti possono essere presentati allo Sportello Facile di persona, tramite telefono, cellulare, fax, posta, email e via web tramite il sito internet del Comune. L'Ufficio provvede a registrare il reclamo nell'apposito registro e ad inoltrarlo tempestivamente al referente individuato dal Dirigente del settore competente.
5. Non saranno inoltrate comunicazioni di cui ai punti precedenti, offensive, prive di contenuto logico, consistenti in mera polemica o troppo vaghe, dalle quali non sia possibile risalire al concreto problema da risolvere.
6. Non vi è obbligo di risposta per i reclami presentati in forma anonima, ossia nei quali non siano indicate le generalità del cittadino (nome, cognome, recapito, mail), nonostante i medesimi vengano comunque inoltrati al dirigente del settore competente.
7. La risposta al cittadino dovrà essere fornita dall'ufficio competente, per e-mail, se lo stesso vi consente, per posta o altro mezzo idoneo allo scopo, entro 30 giorni dalla comunicazione. L'amministrazione s'impegna, laddove possibile, ad evidenziare una possibile tempistica per la soluzione delle problematiche o dei disservizi evidenziati.
8. Suggerimenti e segnalazioni saranno riscontrati per iscritto, solo se in tale forma siano stati presentati all'Amministrazione.
9. Qualora il reclamo, il suggerimento o la segnalazione sia attinente a funzioni o servizi di cui il Comune di Cesena non è competente, questo provvede all'inoltro all'Ente competente e ne dà informazione all'utente.

Inoltre,

LA GIUNTA

Attesa l'urgenza di provvedere;

A voti unanimi palesemente espressi:

DELIBERA

di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134 – comma 4 – D.Lgs. n. 267/2000.

P A R E R I

(ai sensi dell'art. 49, D.L.vo n.267/2000)

PARERE REGOLARITA' TECNICA FAVOREVOLE

FRANCIONI ALESSANDRO

ATTESTAZIONE DI NON NECESSITA' PARERE CONTABILE

SEVERI STEFANO

Letto, approvato e sottoscritto

IL SINDACO

IL SEGRETARIO GENERALE

PAOLO LUCCHI

MANUELA LUCIA MEI

PUBBLICAZIONE

La presente deliberazione viene pubblicata all'Albo Pretorio del Comune di Cesena il giorno **07/12//2017** e vi rimarrà per quindici giorni consecutivi.

Cesena, 07/12/2017

IL FUNZIONARIO INCARICATO

AMADORI MONIA

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

Si dichiara, a norma del comma 4, art.134, D.L.vo n. 267 del 18 agosto 2000, che la deliberazione é esecutiva dal 28/11/2017
