

Determinazione organizzativa n. 12/10

Oggetto: modalità per la gestione dei reclami all'interno dell'area servizi alla persona ed alla comunità – attuazione della direttiva del Segretario Generale n. 18/09.

Decisione	In attuazione della direttiva della Direzione Generale n. 18/09 ad oggetto “Valorizzazione dei reclami”, stabilisco che tutti i dipendenti dell'area servizi alla persona e alla comunità si adeguino alle modalità operative per la gestione dei reclami, previsti dalla direttiva stessa.
Motivazione	La valorizzazione delle segnalazioni e dei reclami deve essere colta come un'occasione di miglioramento dell'azione amministrativa e, pertanto, incentivata e non repressa o ignorata. Il Peg 2010 dei servizi amministrativi dell'area, prevede, all'attività 01, l'adozione di un sistema comune nell'area per la gestione del reclamo sulla base delle direttive impartite dalla Direzione Generale con la summenzionata direttive, in coordinamento con l'ufficio URP della Provincia.
Cosa fare	<p>Occorre, in primo luogo, sottolineare che, ai fini di una gestione uniforme dei reclami a livello complessivo di ente, questi sono, ai fini dell'istruttoria complessiva e dei rapporti con il cittadino, di competenza dell'URP.</p> <p>Resta a carico dei singoli servizi l'obbligo di collaborare con l'URP al fine di:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. valutare il contenuto del reclamo; 2. predisporre la risposta da trasmettere all'utente, con l'indicazione delle eventuali misure da intraprendere o già intraprese; 3. trasmettere la risposta all'URP entro il termine perentorio di dieci giorni dall'assegnazione del documento. <p>Nel caso in cui un ufficio dell'area servizi alla persona ed alla comunità riceva, da parte di un utente, una segnalazione o un reclamo, in qualsiasi forma (orale, cartacea, per e mail) deve operare come segue:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. in primo luogo invitare il cittadino/utente ad utilizzare lo “Sportello del Cittadino” nella sezione reclami al seguente indirizzo: http://sportello.provincia.vr.it/Opero/insertProcedimento.op?service=suggerimenti_reclami <p>Nel caso in cui il cittadino/utente non sia in grado di compilare il modulo on line, assisterlo nella compilazione oppure, in alternativa, fargli compilare il modello cartaceo allegato sub A) che riporta le stesse informazioni richieste dal modello on line.</p> <p><u>I Centri per l'Impiego, in alternativa, potranno continuare ad utilizzare il modello cartaceo in allegato alla Carta dei Servizi.</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 2. I reclami pervenuti con mezzi diversi dalla procedura on line dello “Sportello del cittadino” e le relative risposte, devono essere protocollati secondo le seguenti modalità: <ol style="list-style-type: none"> a. <i>oggetto</i>: riportare la dicitura “reclamo” (o “risposta reclamo”) e, ove presente, l'oggetto dello stesso o, altrimenti, sintesi comprensibile del suo contenuto; b. <i>assegnazione per competenza</i>: ufficio relazioni con il pubblico (URP); c. <i>assegnazione per conoscenza</i>: ufficio destinatario del reclamo, dirigente

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

	<p>dell'ufficio, servizio amministrativo di staff alla direzione generale (responsabile sistema qualità), assessore di riferimento;</p> <p>d. <i>classificazione</i>: reclami, termini relativi al contenuto del reclamo stesso. Sarà invece cura degli operatori dell'URP registrare su apposito modello on line i reclami pervenuti telefonicamente o tramite mail (contrariamente a quanto indicato nella citata direttiva 18/09) da cittadini che abbiano fornito le proprie generalità. Le mail, pertanto, dovranno essere inoltrate all'Urp.</p> <p>Tutti i reclami e le relative risposte, che non pervengono tramite l'Urp, devono essere trasmessi all'Urp, che provvederà a registrarli in un apposito data base, al fine di monitorare tutti i reclami pervenuti all'ente e trasmetterli ai dirigenti ed ai responsabili della qualità. Inoltre, l'Urp ha il compito di presidiare i tempi di risposta, che comunque dovranno essere i più brevi possibile e non superare mai i trenta giorni, con una media tendenziale di venti.</p> <p>I dipendenti che ricevono un reclamo, oltre a rispettare le disposizioni sopra impartite, dovranno obbligatoriamente comunicare il reclamo al responsabile del servizio (posizione organizzativa), il quale concorderà con il dirigente l'eventuale risposta, coinvolgendo, se necessario, i dipendenti interessati.</p> <p>Non dovrà essere fornita alcuna risposta autonoma, se non dietro espressa autorizzazione del dirigente o del responsabile del servizio.</p> <p>Le risposte potranno essere comunicate all'Urp, il quale provvederà ad inoltrarle al cittadino/utente, oppure direttamente al reclamante, previa comunicazione del contenuto della risposta all'Urp.</p> <p>Tutte le risposte devono obbligatoriamente essere per iscritto e protocollate.</p> <p>Ogni segnalazione di reclamo, sia che pervenga dall'Urp, sia che sia stata protocollata dai servizi nei casi possibili e quindi assegnata all'Urp per competenza, oppure che non possa essere stata protocollata per assenza dei dati dell'interlocutore o perché pervenuta nelle forme non previste per la protocollazione, deve comunque essere segnalata al responsabile del servizio e salvata in rete Nas nella cartella al seguente indirizzo: ..\19 - RECLAMI</p> <p>I dipendenti che non provvederanno a segnalare e registrare i reclami pervenuti, che li occulteranno oppure che non rispetteranno il termine di dieci giorni per la risposta (casi particolari potranno essere concordati con il dirigente in raccordo con l'ufficio URP) potranno incorrere in procedimenti disciplinari.</p>
--	--

Il Dirigente
Coordinatore dell'Area Servizi alla
Persona e alla Comunità
dott. Luigi Oliveri -

PROVINCIA DI VERONA
Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Allegato sub A) – Modulo segnalazione reclami
Alla Provincia di Verona

Oggetto: presentazione di suggerimenti, segnalazioni, reclami

(scegliere fra le opzioni)

suggerimento segnalazione reclamo

riferito a:

caccia e pesca ecologia edilizia istruzione/cultura
 informatica personale lavoro territorio
 trasporti e traffico turismo viabilità e strade altro

Motivo della segnalazione

(descrizione)

Data avvenimento

(data avvenimento)

SEZIONE ANAGRAFICA ¹

Dati anagrafici

(cognome) (nome)

nato/a a

(luogo) (data)

residente

(città) (via e n°civico)

in qualità di

(carica ricoperta)

dell'Ente

(denominazione)

contatti

(telefono) (fax) (indirizzo di posta elettronica)

(luogo)

(data)

¹: La compilazione dei dati anagrafici non è obbligatoria; va eseguita per consentire all'Ufficio relazioni con il pubblico di contattarVi per fornirVi informazioni a seguito della Vostra segnalazione/suggerimento/reclamo