

**Comune di Mirandola**  
(Provincia di MODENA)

# **Regolamento per la gestione delle segnalazioni provenienti dai cittadini**

**Approvato con atto di Giunta Comunale n. 13/2006**  
**Modificato ed integrato con atto di Giunta Comunale n. 68/2012**

## 1

Per segnalazione si intende la comunicazione da parte del cittadino di una disfunzione rilevata nell'attività facente capo all'Amministrazione comunale o di un problema comunque riconducibile alla realizzazione di scelte già operate dalla medesima Amministrazione con gli strumenti previsti dalla normativa vigente, nell'ambito del bilancio e del Piano Esecutivo di Gestione, e comunque afferenti alla sola sfera e responsabilità tecnica (es. manutenzione di strade, segnaletica, ecc.). Nella fattispecie sono ricomprese anche le segnalazioni di soddisfazione o ringraziamento da parte dei cittadini ed i suggerimenti, intesi quali comunicazioni da parte del cittadino di una proposta di miglioramento od innovativa riconducibile alle competenze degli organi gestionali dell'Amministrazione (dirigenti e funzionari).

Nei casi di segnalazioni che non rientrano nelle competenze tecniche di dirigenti e funzionari, ma implicano valutazioni e decisioni di competenza degli organi di governo (Sindaco, Giunta e Consiglio comunale), il Servizio individuato quale responsabile del procedimento ha l'onere di sottoporli tempestivamente al competente organo di governo, che decide in merito e fornisce al Servizio le disposizioni necessarie per la formulazione della risposta.

## 2

Al cittadino che presenta una segnalazione va prioritariamente fornita, per quanto possibile, una risposta immediata verbale, anche telefonica, sulla base di quanto conosciuto dal personale del Servizio interessato. Soltanto ove questo non sia possibile, o se il cittadino ritiene la risposta insufficiente, oppure qualora richieda espressamente una risposta scritta, la segnalazione deve seguire la procedura di seguito descritta.

## 3

La segnalazione, nel caso in cui non sia semplicemente verbale, può essere presentata all'Ufficio Anagrafe e U.R.P., all'Ufficio Protocollo od, preferibilmente al Servizio interessato tramite:

- modulo, predisposto dall'Ufficio Protocollo, compilato dall'interessato e consegnato personalmente o via fax (l'utilizzo del modulo è consigliabile, ma non vincolante);
- procedura telematica disponibile sul sito web istituzionale [www.comune.mirandola.mo.it](http://www.comune.mirandola.mo.it), tramite la quale l'utente accreditato può sia inoltrare il reclamo che verificare costantemente lo stato della sua istanza;
- posta elettronica o P.E.C.;
- comunicazione telefonica, con conseguente trascrizione sull'apposito modulo da parte del Servizio ricevente la segnalazione ove richiesto dal cittadino;

La segnalazione deve riportare le generalità ed il recapito del cittadino. Nei casi di comunicazioni anonime, il competente responsabile di Settore/Servizio decide, sulla base del contenuto e delle implicazioni della segnalazione, se e come procedere.

I moduli devono essere disponibili in tutti i Servizi aperti al pubblico.

Il Servizio che riceve il modulo di segnalazione compilato deve inserire il nome del Servizio, del responsabile del procedimento ai sensi del successivo art. 4, darne copia per ricevuta all'interessato ed inviare immediatamente l'originale al Protocollo Generale, il quale provvede alla sua protocollazione ed alla successiva trasmissione di copia a tutti i Servizi interessati. L'originale sarà invece assegnato all'Ufficio Protocollo che avrà cura della sua archiviazione e del successivo scarto nei termini di cui all'art. 11.

## 4

Il responsabile del procedimento è individuato nel responsabile del Servizio competente per materia, che costituisce il referente unico per l'Ufficio Protocollo. In caso di sua assenza, la responsabilità è attribuita al Dirigente del Settore di cui il Servizio fa parte.

Nel caso in cui la risposta alla segnalazione richieda il coinvolgimento di più Servizi, la responsabilità del procedimento è attribuita al Servizio competente all'emanazione dell'atto o della decisione finale; al titolare di detto Servizio sono attribuiti i poteri previsti dalla legge n. 241/90 in capo al responsabile del procedimento.

Qualora, pur applicando i criteri di cui al comma precedente, resti comunque incerta l'identificazione del Servizio competente, la decisione in merito viene demandata al Direttore Generale.

## 5

L'Ufficio Protocollo coordina e fornisce ai Servizi il supporto necessario al fine di uniformare le modalità di risposta ai cittadini. Collabora inoltre con i Servizi al fine di individuare forme e modalità di risposta alle tematiche più ricorrenti da parte dei cittadini.

## **6**

Qualora l'Ufficio Protocollo riceva direttamente la segnalazione, dopo averne rilasciato copia per ricevuta al cittadino effettuata la protocollazione, tratterà l'originale, inviando contestualmente copia ai Servizi interessati.

## **7**

Tutte le segnalazioni pervenute vengono registrate nell'apposito elenco informatizzato, tenuto dall'Ufficio Protocollo ed in cui devono essere riportati tutti gli elementi fondamentali della procedura, elenco posto in condivisione con i Servizi, in modo che ognuno di essi abbia la situazione sempre aggiornata. Ad ogni segnalazione viene assegnato un numero di riferimento progressivo su base annuale.

## **8**

La risposta deve essere fornita direttamente al richiedente dal Servizio interessato, entro 30 giorni dalla data di protocollazione della segnalazione. La risposta va prioritariamente fornita tramite posta elettronica, P.E.C. o fax., qualora il richiedente abbia utilizzato questi mezzi di trasmissione o abbia indicato nel modulo tali contatti. In subordine, la risposta andrà resa per posta ordinaria.

La risposta deve essere sempre finale e risolutiva; soltanto ove ciò non sia possibile (ad es. perché si attende la risposta di enti esterni coinvolti nella procedura), si ricorre ad una risposta interlocutoria.

La risposta in originale va sempre contestualmente inviata, per conoscenza, all'Ufficio Protocollo che avrà cura della sua archiviazione e del successivo scarto, ai sensi dell'art. 11.

Nel caso in cui la verifica della segnalazione comporti l'accertamento di un reato, la risposta fornita al richiedente non deve in alcun modo violare il segreto istruttorio, fatta salva la comunicazione al richiedente stesso dell'avvenuto accertamento e della trasmissione degli atti alla competente autorità giudiziaria.

Nel caso di risposta telefonica, deve comunque esserne data informazione all'Ufficio Protocollo mediante posta elettronica.

La risposta deve comunque essere inviata entro 30 giorni, anche qualora sia parziale o interlocutoria, come nel caso in cui occorra acquisire pareri, dati o elementi tecnici da parte di enti diversi dall'Amministrazione Comunale. In tal caso, è onere del Servizio interessato fornire in seguito al cittadino la risposta definitiva, non appena acquisiti i necessari elementi da parte degli enti esterni. E' compito dell'Ufficio Protocollo monitorare il rispetto della procedura da parte dei Servizi e segnalare eventuali anomalie, in base alle procedure di cui all'articolo seguente.

## **9**

Qualora entro 30 giorni dalla data del protocollo non giunga alcuna comunicazione da parte del Servizio competente, viene automaticamente inviato un sollecito, tramite il software di gestione, al responsabile del Servizio stesso ed al dirigente di riferimento. In caso di ulteriore immotivata inerzia da parte del Servizio preposto, per ulteriori 20 giorni, l'Ufficio Protocollo provvede ad informare il Direttore Generale.

## **10**

Entro il mese di luglio di ogni anno l'Ufficio Protocollo trasmette al Sindaco, alla Giunta, al Direttore Generale ed ai Dirigenti il resoconto semestrale (gennaio - giugno) delle segnalazioni pervenute e dello stato delle singole procedure.

Entro il mese di gennaio, il Servizio Segreteria, Protocollo, Archivio trasmette al Sindaco, alla Giunta Comunale, al Direttore Generale ed ai Dirigenti la relazione completa relativa all'anno precedente, con i dati della gestione.

## **11**

Il repertorio delle segnalazioni è conservato permanentemente e deve includere tutte le informazioni relative ai singoli reclami.

Le segnalazioni e le relative risposte sono sottoposte a scarto dopo 2 anni, nel rispetto di quanto previsto dagli artt. 21 e 41 del Codice dei Beni Culturali e dal Massimario di Scarto del Comune di Mirandola. Sino allo scarto, la documentazione è conservata in un fascicolo annuale dall'Ufficio Protocollo.