Linee Guida

per la gestione delle segnalazioni

presentate dai cittadini

Premessa

Il Comune considera importante il rapporto con i cittadini e nel rispetto delle loro esigenze promuove la più ampia partecipazione alla vita della città. Per favorire una migliore gestione dei servizi accoglie ed esamina la presentazione di suggerimenti, segnalazioni e reclami cercando di intervenire sugli aspetti critici segnalati in modo da trasformare i "disservizi" in possibilità di recupero e correggendo e migliorando i servizi offerti.

L'Amministrazione dispone di un software di gestione per la raccolta delle segnalazioni, disponibile anche tramite app, denominato Comuni-Chiamo; Nel tempo è però emersa la necessità di condividere una procedura con tutti gli uffici interessati, soprattutto con il personale esterno, al fine di giungere ad una corretta gestione delle segnalazioni ricevute.

Si è quindi deciso di creare un gruppo di lavoro intersettoriale il cui obiettivo è quello di giungere alla definizione di precise e condivise linee guida di gestione, in particolare, delle segnalazioni attraverso le seguenti attività:

- analisi delle statistiche relative agli anni 2018/2019 ed analisi delle segnalazioni presenti alla data di avvio del progetto su Comuni-Chiamo;
- individuazione delle principali criticità riscontrate nella gestione delle segnalazioni anche a seguito di confronto con i servizi interessati;
- definizione di iter procedurali condivisi;
- standardizzazione delle procedure più utilizzate;
- verifica e riconfigurazione account utenti interni coinvolti nella gestione sulla base delle specifiche competenze ed attività da svolgere;
- formazione sull'utilizzo della piattaforma per il personale coinvolto;
- definizione di modelli di risposta "di cortesia" standard per aggiornamenti del cittadino segnalante;
- definizione della tempistica di procedura al fine di rispettare i tempi previsti dalla normativa;
- elaborazione e redazione di un documento contenente le Linee Guida che definisca competenze chiare, tempi certi di lavorazione e di risposta e possibilmente una modalità omogenea di lavorazione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti.

Linee Guida

Scopo e finalità

Lo scopo delle Linee Guida è:

- definire le responsabilità e le modalità adottate dall'Ente per la gestione dei reclami e delle segnalazioni per dare risposta alle situazioni di disagio denunciate dai cittadini ed evitare il ripetersi di condizioni che possano creare insoddisfazione da parte degli utenti;
- definire competenze chiare, tempi certi di risposta e modalità omogenee di gestione;
- favorire la trasparenza dell'iter;
- promuovere uno scambio di informazioni tra organi politici e responsabili di servizio utile ad orientare le azioni strategiche ed operative dell'Amministrazione.

Oggetto

Le presenti Linee Guida, corredate dalle schede operative (suscettibili di modifiche da parte dei responsabili di servizio in caso di variazioni organizzative) concernenti le più ricorrenti tipologie di segnalazione, disciplinano l'esercizio del diritto di partecipazione mediante la formulazione di segnalazioni nel rispetto delle vigenti disposizioni legislative.

A tale proposito per **segnalazione** si intende:

comunicazione da parte del cittadino, singolo o associato, con la quale l'Amministrazione viene messa a conoscenza di una situazione della quale è direttamente o indirettamente responsabile in grado di produrre situazioni di criticità (es: indicare un presunto pericolo o una situazione anomala che deve essere verificata, nell'interesse della sicurezza della cittadinanza, oppure far presente la necessità di un intervento di ripristino di una struttura pubblica che potrebbe potenzialmente provocare una danno alla collettività).

Le segnalazioni vengono ricevute attraverso tutti i canali (di persona, per telefono, via mail, ecc.) anche se il canale da privilegiare è l'utilizzo del software di gestione Comuni-Chiamo.

Non sono considerate "segnalazioni" ai fini dell'applicazione delle presenti Linee Guida quelle affidate ai canali di social network (es. facebook, twitter, ecc.) fatta eccezione per le segnalazioni presenti nelle pagine Facebook del Sindaco pro-tempore e del Comune di Valsamoggia.

Processo organizzativo gestione segnalazioni - modalità operative

Il processo organizzativo si basa sulla procedura digitale prevista dal software gestionale delle segnalazioni "Comuni-Chiamo" da intendersi quale unico strumento per la gestione delle segnalazioni.

La procedura informatica individua due possibilità per l'inserimento nel software dei dati relativi alla segnalazione:

1. inserimento via web/app da parte del cittadino nel software Comuni-Chiamo;
2. inserimento da parte dell'incaricato che riceve la segnalazione attraverso canali diversi (telefono, di persona presso gli Sportelli polifunzionali, via mail, ecc.). Sarà possibile in questo caso invitare gli utenti ad utilizzare la piattaforma per le successive segnalazioni in modo da abituare progressivamente i cittadini all'uso dello strumento.

L'utilizzo della procedura prevede necessariamente che ogni Responsabile di servizio provveda a:

- individuare gli operatori di riferimento e le relative competenze/attività nella gestione delle segnalazioni;
- richiedere l'abilitazione per l'accesso alla procedura e/o eventuali modifiche a seguito di modifiche organizzative interne.

Processo di gestione delle segnalazioni

Il processo di gestione delle segnalazioni è suddiviso in 4 fasi:
- raccolta;
- registrazione;
- istruttoria;
- comunicazione.

Raccolta

La corretta gestione delle segnalazioni inizia dalla corretta raccolta del dato.

Pertanto per facilitare la "presa in carico" si suggerirà all'utente di utilizzare prevalentemente la piattaforma in uso per la gestione delle segnalazioni.

Non saranno, tuttavia, respinte le segnalazioni effettuate tramite altri canali che verranno quindi fedelmente inserite nella piattaforma da parte del dipendente che le riceve.

Registrazione

Le segnalazioni saranno registrati nella piattaforma compilando i campi presenti:

- dati identificativi di chi effettua la segnalazione
- recapito del segnalante con particolare riguardo all'indirizzo di posta elettronica per l'invio di successivi aggiornamenti;
- luogo della segnalazione;
- oggetto della segnalazione;
- classificazione (categoria e sotto – categoria);
- descrizione della segnalazione/reclamo;
- allegazione di eventuali immagini.

Per ogni inserimento il sistema informatico attribuisce un codice alfanumerico univoco che potrà essere comunicato al segnalante (in caso di inserimento non autonomo) per eventuali future informazioni e/o aggiornamenti. Nel caso in cui sia stato inserito l'indirizzo di posta elettronica del segnalante questo riceverà in

automatico una notifica per il passaggio di stato da "nuova" a "in gestione" ed una notifica relativa alla successiva chiusura.
Segnalazioni sullo stesso argomento provenienti da cittadini diversi devono in ogni caso essere inserite nella piattaforma.
I servizi competenti che ricevono segnalazioni attraverso canali diversi dalla piattaforma Comuni-Chiamo, una volta inserita, provvedono a formulare la risposta da comunicare al cittadino:
Grazie, la tua segnalazione è stata presa in carico con il codice XXX e trasmessa al Servizio interessato. In futuro ti invitiamo ad utilizzare la piattaforma Comuni-Chiamo (link).

Istruttoria e formulazione della risposta

I servizi competenti che gestiscono le segnalazioni dalla piattaforma possono aggiornare il cittadino rispetto alle attività svolte attraverso l'invio di comunicazioni. Per le stesse dovranno essere osservati i principi di semplicità e chiarezza. La risposta può essere interlocutoria e non conclusiva qualora vi sia necessità di ulteriori accertamenti. La risposta interlocutoria deve essere seguita da risposta definitiva.
Se non è possibile predisporre immediatamente le attività, il servizio pianifica il differimento dell'intervento precisando nella risposta al cittadino i termini e il contenuto dello stesso.

Presentazione di segnalazione ad un servizio parzialmente competente o non competente - modalità di evasione

Il servizio che riceve una segnalazione non di sua competenza ne modifica la categoria e tipologia dandone comunicazione, attraverso la funzione "menzione", al collega e/o referente del servizio competente.
Il servizio che riceve una segnalazione di cui è solo parzialmente competente predispone le attività necessarie e la risposta per la parte di sua competenza (da riportare nel campo "attività") e assegna la segnalazione alla Segreteria del Sindaco tramite procedura.

Presentazione di segnalazioni che coinvolgono più servizi

Ogni referente prepara la risposta per la parte di competenza e la trasmette alla Segretaria del Sindaco che nell'ambito delle proprie funzioni di coordinamento assembla la risposta complessiva e conclusiva da inviare al cittadino.

Presentazione di segnalazioni non di competenza dell'Ente

La procedura non prevede l'istruttoria di segnalazioni che non riguardano i servizi e gli uffici comunali. In questo caso l'utente verrà reindirizzato all'Ente competente con le modalità più opportune.
Le segnalazioni aventi come oggetto servizi gestiti da Aziende partecipate potranno comunque essere inviati per opportuna conoscenza ai Servizi Comunali potenzialmente interessati.

Chiusura della procedura di segnalazione

Una segnalazione si considera conclusa con l'inserimento dell'esito nella piattaforma. Può essere prevista una risposta di accompagnamento, se si ritiene utile fornirla.

Monitoraggio delle segnalazioni

La Segreteria del Sindaco segue l'iter delle segnalazioni a fini di monitoraggio e di misurazione della soddisfazione dei cittadini.

La responsabilità per il contenuto della risposte alle segnalazioni ed il rispetto della tempistica sono a carico dei Responsabili dei Servizi competenti.

SCHEDE CASI D'USO RICORRENTI

CATEGORIA: RIFIUTI

TIPOLOGIA: CASSONETTO ROTTO / ABBANDONO INGOMBRANTI
CASSONETTO PIENO / MANCATA RACCOLTA

CATEGORIA: DECORO URBANO

TIPOLOGIA: SPORCIZIA

1. L'operatore inserisce la segnalazione nella piattaforma gestionale Comuni-Chiamo:

- se la segnalazione viene presentata di persona, al termine della compilazione, l'operatore rilascia copia della ricevuta al segnalatore informandolo della possibilità di inserire in maniera autonoma le segnalazioni tramite App;
- se la segnalazione viene presentata telefonicamente l'operatore inserisce la stessa nel gestionale avendo cura di richiede, tra le informazioni essenziali, l'indirizzo di posta elettronica del segnalatore. Una volta inserita nel gestionale, l'operatore trasmette copia della ricevuta via mail al segnalatore accompagnata dal seguente messaggio: *Gentilissimo, la informiamo che la Sua segnalazione è stata inserita nel sistema dedicato Comuni-Chiamo, in allegato la ricevuta di inserimento. Le segnaliamo anche che è possibile inserire le segnalazioni - previa registrazione - direttamente sulla piattaforma https://comuni-chiamo.com/ e/o App Comuni-Chiamo che può scaricare dallo store di riferimento del Suo sistema operativo a partire da qui https://comuni-chiamo.com/mobile. In questo modo potrà seguire lo stato di avanzamento della segnalazione e rimanere sempre aggiornato. Cordialmente.*
- se la segnalazione viene presentata tramite posta elettronica l'operatore inserisce la stessa nel gestionale e trasmette allo stesso indirizzo copia della ricevuta accompagnata dal seguente messaggio: *Gentilissimo, la informiamo che la Sua segnalazione è stata inserita nel sistema dedicato Comuni-Chiamo, in allegato la ricevuta di inserimento. Le segnaliamo anche che è possibile inserire le segnalazioni - previa registrazione - direttamente sulla piattaforma https://comuni-chiamo.com/ e/o App Comuni-Chiamo che può scaricare dallo store di riferimento del Suo sistema operativo a partire da qui https://comuni-chiamo.com/mobile. In questo modo potrà seguire lo stato di avanzamento della segnalazione e rimanere sempre aggiornato. Cordialmente.*

2. Il servizio competente entro 7 giorni dall'inserimento della segnalazione prende in gestione la stessa trasmettendola contestualmente per posta elettronica al gestore del servizio tramite l'apposita funzione presente nella piattaforma affinché lo stesso possa intervenire per risolvere il problema;

3. Il servizio competente, allo stesso tempo, chiude la segnalazione inviando il seguente messaggio al segnalatore: *Gentile utente, abbiamo inviato la sua segnalazione al gestore del servizio per una verifica ed eventuale risoluzione del problema. Se tra 7 giorni il problema dovesse essere ancora presente la invitiamo a segnalarcelo nuovamente per permetterci di fare gli approfondimenti del caso.*

CATEGORIA: ILLUMINAZIONE

TIPOLOGIA: ACCESA DI GIORNO / STRADA RIMASTA AL BUIO
LAMPIONE SPENTO O DANNEGGIATO / SCARSA ILLUMINAZIONE / ALTRO

1. L'operatore inserisce la segnalazione nella piattaforma gestionale Comuni-Chiamo:

- se la segnalazione viene presentata di persona, al termine della compilazione, l'operatore rilascia copia della ricevuta al segnalatore informandolo della possibilità di inserire in maniera autonoma le segnalazioni tramite App;
- se la segnalazione viene presentata telefonicamente l'operatore inserisce la stessa nel gestionale avendo cura di richiede, tra le informazioni essenziali, l'indirizzo di posta elettronica del segnalatore. Una volta inserita nel gestionale, l'operatore trasmette copia della ricevuta via mail al segnalatore accompagnata dal seguente messaggio: *Gentilissimo, la informiamo che la Sua segnalazione è stata inserita nel sistema dedicato Comuni-Chiamo, in allegato la ricevuta di inserimento. Le segnaliamo anche che è possibile inserire le segnalazioni - previa registrazione - direttamente sulla piattaforma https://comuni-chiamo.com/ e/o App Comuni-Chiamo che può scaricare dallo store di riferimento del Suo sistema operativo a partire da qui https://comuni-chiamo.com/mobile. In questo modo potrà seguire lo stato di avanzamento della segnalazione e rimanere sempre aggiornato. Cordialmente.*
- se la segnalazione viene presentata tramite posta elettronica l'operatore inserisce la stessa nel gestionale e trasmette allo stesso indirizzo copia della ricevuta accompagnata dal seguente messaggio: *Gentilissimo, la informiamo che la Sua segnalazione è stata inserita nel sistema dedicato Comuni-Chiamo, in allegato la ricevuta di inserimento. Le segnaliamo anche che è possibile inserire le segnalazioni - previa registrazione - direttamente sulla piattaforma https://comuni-chiamo.com/ e/o App Comuni-Chiamo che può scaricare dallo store di riferimento del Suo sistema operativo a partire da qui https://comuni-chiamo.com/mobile. In questo modo potrà seguire lo stato di avanzamento della segnalazione e rimanere sempre aggiornato. Cordialmente.*

2. Il servizio competente entro 7 giorni dall'inserimento della segnalazione prende in gestione la stessa trasmettendola contestualmente per posta elettronica al gestore del servizio tramite l'apposita funzione presente nella piattaforma affinché lo stesso possa intervenire per risolvere il problema;

3. Il servizio competente, allo stesso tempo, chiude la segnalazione inviando il seguente messaggio al segnalatore: *Gentilissimo, ringraziandola per la segnalazione si comunica che la stessa è stata inoltrata al gestore esterno. Cogliamo l'occasione per informarla che è stato completato il passaggio ad una nuova gestione dell'illuminazione pubblica: si prevede, entro la fine del 2020, la sostituzione di linee elettriche e dei circa 6000 pali del territorio di Valsamoggia con corpi illuminanti a led. Questo porterà un sensibile risparmio energetico e risolverà il problema di impianti in parte obsoleti, che fino ad ora hanno causato numerosi guasti. Tutti i dettagli sono disponibili su www.comune.valsamoggia.bo.it; se il problema dovesse ripresentarsi, potrà segnalare anche direttamente al nuovo gestore dell'impianto, al numero verde dedicato, attivo h24, 800.48.30.60*

CATEGORIA: VERDE PUBBLICO

TIPOLOGIA: SFALCIO ERBA

1. L'operatore inserisce la segnalazione nella piattaforma gestionale Comuni-Chiamo:

- se la segnalazione viene presentata di persona, al termine della compilazione, l'operatore rilascia copia della ricevuta al segnalatore informandolo della possibilità di inserire in maniera autonoma le segnalazioni tramite App;
- se la segnalazione viene presentata telefonicamente l'operatore inserisce la stessa nel gestionale avendo cura di richiede, tra le informazioni essenziali, l'indirizzo di posta elettronica del segnalatore. Una volta inserita nel gestionale, l'operatore trasmette copia della ricevuta via mail al segnalatore accompagnata dal seguente messaggio: *Gentilissimo, la informiamo che la Sua segnalazione è stata inserita nel sistema dedicato Comuni-Chiamo, in allegato la ricevuta di inserimento. Le segnaliamo anche che è possibile inserire le segnalazioni - previa registrazione - direttamente sulla piattaforma https://comuni-chiamo.com/ e/o App Comuni-Chiamo che può scaricare dallo store di riferimento del Suo sistema operativo a partire da qui https://comuni-chiamo.com/mobile. In questo modo potrà seguire lo stato di avanzamento della segnalazione e rimanere sempre aggiornato. Cordialmente.*
- se la segnalazione viene presentata tramite posta elettronica l'operatore inserisce la stessa nel gestionale e trasmette allo stesso indirizzo copia della ricevuta accompagnata dal seguente messaggio: *Gentilissimo, la informiamo che la Sua segnalazione è stata inserita nel sistema dedicato Comuni-Chiamo, in allegato la ricevuta di inserimento. Le segnaliamo anche che è possibile inserire le segnalazioni - previa registrazione - direttamente sulla piattaforma https://comuni-chiamo.com/ e/o App Comuni-Chiamo che può scaricare dallo store di riferimento del Suo sistema operativo a partire da qui https://comuni-chiamo.com/mobile. In questo modo potrà seguire lo stato di avanzamento della segnalazione e rimanere sempre aggiornato. Cordialmente.*

2. Il servizio competente entro 7 giorni dall'inserimento della segnalazione prende in gestione la stessa provvedendo quindi alla sua chiusura inviando il seguente messaggio al segnalatore: *Gentile utente, la sua richiesta rientra nel piano annuale sfalci che prevede che prevede il seguente calendario di interventi:*

- *xx*
- *xx*
- *xx*

CATEGORIA: STRADA

TIPOLOGIA: BUCA / OSTACOLO / STRADA O INCROCIO PERICOLOSO
TOMBINI / DISSESTATA / CADITOIE / PARCOMETRI / FRANA
NEVE / GHIACCIO / ALTRO

CATEGORIA: SEGNALETICA

TIPOLOGIA: SEMAFORO NON FUNZIONANTE / SEGNALETICA DANNEGGIATA
POSIZIONAMENTO PERICOLOSO / STRISCE NON VISIBILI / SEGNALETICA MANCANTE
SEGNALETICA ERRATA / ALTRO

CATEGORIA: MARCIAPIEDE

TIPOLOGIA: OSTACOLO / ATTRAVERSAMENTO PERICOLOSO / INTERRUZIONE
BARRIERA ARCHITETTONICA / DISSESTO / BUCA / ALTRO

1. L'operatore inserisce la segnalazione nella piattaforma gestionale Comuni-Chiamo:

- se la segnalazione viene presentata di persona, al termine della compilazione, l'operatore rilascia copia della ricevuta al segnalatore informandolo della possibilità di inserire in maniera autonoma le segnalazioni tramite App;
- se la segnalazione viene presentata telefonicamente l'operatore inserisce la stessa nel gestionale avendo cura di richiede, tra le informazioni essenziali, l'indirizzo di posta elettronica del segnalatore. Una volta inserita nel gestionale, l'operatore trasmette copia della ricevuta via mail al segnalatore accompagnata dal seguente messaggio: *Gentilissimo, la informiamo che la Sua segnalazione è stata inserita nel sistema dedicato Comuni-Chiamo, in allegato la ricevuta di inserimento. Le segnaliamo anche che è possibile inserire le segnalazioni - previa registrazione - direttamente sulla piattaforma https://comuni-chiamo.com/ e/o App Comuni-Chiamo che può scaricare dallo store di riferimento del Suo sistema operativo a partire da qui https://comuni-chiamo.com/mobile. In questo modo potrà seguire lo stato di avanzamento della segnalazione e rimanere sempre aggiornato. Cordialmente.*
- se la segnalazione viene presentata tramite posta elettronica l'operatore inserisce la stessa nel gestionale e trasmette allo stesso indirizzo copia della ricevuta accompagnata dal seguente messaggio: *Gentilissimo, la informiamo che la Sua segnalazione è stata inserita nel sistema dedicato Comuni-Chiamo, in allegato la ricevuta di inserimento. Le segnaliamo anche che è possibile inserire le segnalazioni - previa registrazione - direttamente sulla piattaforma https://comuni-chiamo.com/ e/o App Comuni-Chiamo che può scaricare dallo store di riferimento del Suo sistema operativo a partire da qui https://comuni-chiamo.com/mobile. In questo modo potrà seguire lo stato di avanzamento della segnalazione e rimanere sempre aggiornato. Cordialmente.*

2. Il tecnico incaricato entro 7 giorni dall'inserimento della segnalazione prende in gestione la stessa assegnandola al capo squadra di riferimento ed inviando il seguente messaggio al segnalatore: *Gentile utente, la sua segnalazione è stata presa in carico ed inserita nel programma degli interventi. Riceverà una comunicazione quando i lavori saranno conclusi;*

3 a. Il capo squadra, una volta effettuato l'intervento, modifica lo stato di gestione da "lavori iniziati" a "lavori conclusi" specificando - nell'apposita sezione - le attività svolte. La segnalazione sarà classificata in automatico dalla piattaforma come "pronta per essere chiusa".

3 b. Il capo squadra, verificata l'impossibilità di intervenire direttamente per la risoluzione del problema, segnala quanto riscontrato al tecnico di riferimento attraverso la funzione di "menzione" affinché lo stesso possa aggiornare il cittadino sul possibile allungamento dei tempi di chiusura nonché fornire alla squadra indicazioni su come procedere. Una volta effettuato l'intervento il capo squadra provvede come da punto 3 a.

4. Il tecnico incaricato provvede, anche verificando le attività svolte dalla squadra di riferimento riportate nell'apposita sezione, alla chiusura della segnalazione inviando il seguente messaggio al segnalatore: Gentile utente, il problema da lei segnalato è stato risolto con l'intervento della squadra esterna in data XXX.