



PROVINCIA
DI TORINO

REGOLAMENTO PER LA
GESTIONE DELLE **SEGNALAZIONI** E DEI
RECLAMI

Approvato con Deliberazione del Consiglio Provinciale
n. 511031/2004 del 01/03/2005

Preambolo

IL CONSIGLIO PROVINCIALE

Visto l'art. 117, comma 6, della Costituzione, secondo il quale le Province hanno potestà regolamentare in ordine alla disciplina dell'organizzazione e dello svolgimento delle funzioni loro attribuite;

Visto l'art. 4, comma 4, della Legge 5 giugno 2003, n. 131 ("Disposizioni per l'adeguamento della Repubblica alla legge costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3"), che, conformemente a quanto previsto dagli artt. 114, 117, comma 6, e 118 Cost., riserva alla potestà regolamentare della Provincia la disciplina dell'organizzazione, dello svolgimento e della gestione delle funzioni, nell'ambito della legislazione dello Stato o della Regione, che ne assicura i requisiti minimi di uniformità, secondo le rispettive competenze;

Visti gli artt. 7 e 7 *bis* del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267, "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali", in tema di potestà regolamentare in capo alla Provincia per l'esercizio delle funzioni;

Visto l'art. 8 della Legge 7 giugno 2000, n. 150 ("Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni"), che individua tra i compiti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico quello di realizzare, attraverso l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, la verifica della qualità dei servizi per contribuire al miglioramento organizzativo dell'Ente;

Visto il punto III della Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), che disciplina le procedure di reclamo utilizzabili dall'utenza nei confronti dei soggetti erogatori di servizi pubblici ed affida all'Ufficio Relazioni con il Pubblico l'attività di assistenza all'utente nella presentazione del reclamo;

Visto l'art. 2, comma 12, lettera m), della Legge 14 novembre 1995, n. 481 ("Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità"), il quale, a fini di promozione dell'efficienza dei servizi erogati, stabilisce che i reclami, le istanze e le segnalazioni presentate dagli utenti siano valutate in ordine al rispetto dei livelli qualitativi degli stessi;

Visto l'art. 11 del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165 ("Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche"), che attribuisce all'Ufficio Relazioni con il Pubblico i compiti di ricerca e analisi finalizzati alla formulazione di proposte alla propria amministrazione sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza;

Visto, altresì, il punto II della Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri 11 gennaio 1994 ("Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico"), che individua quale finalità dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico la rilevazione sistematica dei bisogni e del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati, e la collaborazione per il conseguente adeguamento dei fattori che ne determinano la qualità;

Visto l'art. 77 dello Statuto provinciale, che prevede gli istituti di partecipazione e in particolare la possibilità per ogni cittadino di agire per la promozione di una migliore tutela di interessi collettivi;

Visto il Regolamento per l'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi della Provincia di Torino, che, all'Allegato B, attribuisce alla Struttura Relazioni con il Pubblico l'attività di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte dell'utenza esterna, in collaborazione con la Struttura Organizzazione e Qualità;

Visto l'art. 3, comma 3, dello Statuto provinciale, in base a cui la Provincia adotta, quali criteri di realizzazione delle proprie finalità e di organizzazione della propria azione, la trasparenza e la semplificazione;

Ritenuta, pertanto, l'opportunità di emanare disposizioni regolamentari per l'organizzazione e lo svolgimento delle funzioni provinciali in materia di gestione delle segnalazioni e dei reclami rivolti alla Provincia di Torino, anche al fine di semplificare e rendere maggiormente trasparente l'azione amministrativa;

Visto l'art. 42, comma 2, lett. l), del D.Lgs. n. 267/2000, che attribuisce al Consiglio provinciale la competenza per l'emanazione dei regolamenti provinciali;

Acquisito il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica del Responsabile della struttura interessata ai sensi dell'art. 49, comma 1, D.Lgs. n. 267/2000;

Su proposta della Giunta provinciale;

Emana il seguente Regolamento di organizzazione:

Indice

Art. 1 – Oggetto	1
Art. 2 – Definizioni	1
Art. 3 – Ambito di applicazione	1
Art. 4 – Modalità di redazione e presentazione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico	1
Art. 5 – Presentazione diretta alla Struttura competente	2
Art. 6 – Analisi della segnalazione o reclamo	2
Art. 7 – Modalità di evasione della segnalazione o reclamo	2
Art. 8 – Monitoraggio	2
Art. 9 – Norme finali	3

Art. 1 – Oggetto

- 1 Il presente Regolamento disciplina l'esercizio del diritto di partecipazione mediante la formulazione di segnalazioni o reclami, nel rispetto delle vigenti disposizioni legislative ed in attuazione del Capo X dello Statuto provinciale.
- 2 Gli utenti delle funzioni e dei servizi della Provincia di Torino, anche se cittadini non appartenenti ad uno degli Stati dell'Unione Europea, hanno accesso agli istituti previsti dal presente Regolamento. A tale scopo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) garantisce che la modulistica sia disponibile in almeno una lingua ufficiale dell'Unione Europea.

Art. 2 – Definizioni

- 1 Ai fini del Regolamento, si intende per:
 - a) "segnalazione", qualsiasi proposta indirizzata alla Provincia 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;
 - b) "reclamo", la doglianza rivolta alla Provincia e giustificata dal mancato o cattivo esercizio di una funzione amministrativa di competenza dell'Ente, ovvero dal disservizio di uno degli uffici provinciali nel rapporto con l'utenza. Il reclamo può quindi essere volto ad ottenere ristoro dalla Provincia per il pregiudizio subito, fermi i rimedi amministrativi o giurisdizionali previsti dalla legge.

Art. 3 – Ambito di applicazione

- 1 Il presente Regolamento si applica a tutte le funzioni amministrative di cui la Provincia di Torino è titolare, esercitate da qualunque struttura della stessa. Si applica inoltre ai servizi pubblici locali, esclusi quelli affidati a soggetti terzi tenuti all'adozione della Carta dei Servizi prevista dalla normativa vigente.
- 2 Qualora la segnalazione o il reclamo siano attinenti a funzioni o servizi di cui la Provincia di Torino non è competente, questa provvede all'inoltro all'Ente competente informandone l'utente.

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

- 1 Le segnalazioni ed i reclami sono di regola redatti in forma scritta, mediante compilazione di appositi moduli indirizzati all'U.R.P. della Provincia di Torino e prestampati in duplice copia.
- 2? Le segnalazioni ed i reclami possono essere presentati tramite consegna a mani, o inviati per posta elettronica mediante compilazione di apposito modulo elettronico reso disponibile sul portale Internet della Provincia di Torino, ovvero mediante telefax o posta ordinaria.
- ?
3? Il personale adibito alle funzioni di Ufficio Relazioni con il Pubblico presso le sedi della Provincia di Torino è autorizzato a ricevere la segnalazione o il reclamo verbale o telefonico, trascrivendone fedelmente il contenuto sui moduli di cui al comma 1.
- 4 Le segnalazioni 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'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
- 5 La segnalazione o il reclamo si intendono anonimi anche nel caso in cui l'utente non faccia uso dei sistemi di posta elettronica certificata, oppure ricorra alla compilazione del modulo elettronico di cui al comma 3, ovvero non alleggi al fax la copia fotostatica di un documento di identità in corso di validità. Si applica l'art. 9, comma 1.

Art. 5 – Presentazione diretta alla struttura competente

- 1 Qualora le segnalazioni o i reclami siano presentati, in qualsiasi forma, direttamente alla struttura competente alla loro trattazione, questa provvede agli adempimenti di cui agli artt. 6 e 7, trasmettendo copia della segnalazione o reclamo alla Struttura Relazioni con il Pubblico, anche per mezzo del sistema di gestione della posta elettronica della Provincia di Torino.

Art. 6 – Analisi della segnalazione o reclamo

- 1 Le segnalazioni o reclami sono protocollati, in conformità a quanto previsto dal vigente Regolamento sulla protocollazione ed archiviazione dei documenti della Provincia di Torino, a cura dell'U.R.P. o della struttura competente cui sono presentati ai sensi degli artt. 4 e 5. In ogni caso, nella registrazione di protocollo deve essere specificato il codice della Struttura o delle Strutture competenti a conoscere la questione.
- 2 I soggetti di cui all'art. 1, comma 2, hanno diritto ad ottenere risposta dalla Provincia di Torino entro 30 giorni decorrenti dalla protocollazione della segnalazione o del reclamo. Per particolari esigenze organizzative relative alle sole segnalazioni, la Provincia di Torino può sostituire la risposta espressa con altre forme di intervento conoscibili all'utente.
- 3 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.
- 4 Qualora l'attività di cui al comma precedente sia svolta dal personale adibito alle funzioni di Relazioni con il Pubblico presso le sedi della Provincia di Torino, copia della segnalazione o reclamo viene inviata altresì all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che ne segue l'iter procedimentale, anche ai fini di provvedere eventualmente agli adempimenti di cui agli artt. 7 e 8.

Art. 7 – Modalità di evasione della segnalazione o reclamo

- 1 La Struttura competente alla analisi della segnalazione o del reclamo verifica, in prima battuta, 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 al comma 3, i termini e il contenuto dello stesso. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico verifica l'effettiva esecuzione dell'intervento pianificato.
- 2 È possibile effettuare un colloquio diretto con l'utente, avvalendosi dell'assistenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, il quale ne cura la verbalizzazione nel rispetto delle disposizioni sulla riservatezza dei dati personali.
- 3 La struttura competente elabora la risposta per l'utente e la inoltra all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che provvede alla sua comunicazione all'utente, previa valutazione della completezza e della chiarezza delle informazioni fornite.

Art. 8 – Monitoraggio

- 1 L'Ufficio Relazioni con il Pubblico segue l'iter procedimentale delle segnalazioni e dei reclami, a fini di monitoraggio e di misurazione della soddisfazione dell'utente, comunicando semestralmente al Direttore Generale l'esito degli stessi.
- 2 Nel caso in cui decorra inutilmente il termine di cui all'art. 6, comma 2, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico comunica per iscritto all'utente di non avere ricevuto risposta alla segnalazione o al reclamo da parte della struttura competente. Nella comunicazione il medesimo indica la possibilità di richiedere l'intervento del Difensore civico della Provincia di Torino, esplicitando le relative modalità, ed informa altresì l'utente delle forme di ricorso giurisdizionale.

Art. 9 – Norme finali

- 1 Ferma la volontà dell'utente e nel rispetto della riservatezza dei dati personali, i dati acquisiti con le modalità di cui agli art. 4 e 5 ed assimilabili alle dichiarazioni sostitutive di certificazione, sono oggetto di riscontro mediante la strumentazione informatica e telematica in uso nella Provincia di Torino. In caso di esito positivo del riscontro, la segnalazione o il reclamo anonimi devono essere trattati come nominativi, ai sensi degli artt. 6 e seguenti.
- 2 Tutte le comunicazioni all'utenza previste dal presente Regolamento possono essere effettuate mediante consegna a mani previa identificazione dell'utente, ovvero tramite posta ordinaria o posta elettronica certificata.