

Protocollo RC n. 31936/04

Deliberazione n. 136

ESTRATTO DAL VERBALE DELLE DELIBERAZIONI DEL CONSIGLIO COMUNALE

Anno 2005

VERBALE N. 40

Seduta Pubblica del 16 giugno 2005

Presidenza: MANNINO - SABBATANI SCHIUMA

L'anno duemilacinque, il giorno di giovedì sedici del mese di giugno, alle ore 16, nel Palazzo Senatorio, in Campidoglio, si è adunato il Consiglio Comunale in seduta pubblica, previa trasmissione degli avvisi per le ore 16 dello stesso giorno, per l'esame degli argomenti iscritti all'ordine dei lavori e indicati nei medesimi avvisi.

Partecipa alla seduta il sottoscritto Vice Segretario Generale dott. Massimo SCIORILLI.

Assume la presidenza dell'Assemblea il Presidente del Consiglio Comunale Giuseppe MANNINO, il quale dichiara aperta la seduta.

(O M I S S I S)

Alla ripresa dei lavori – sono le ore 17 – il Vice Presidente Fabio SABBATANI SCHIUMA, assunta la presidenza dell'Assemblea, dispone che si proceda al terzo appello.

Eseguito l'appello, il Presidente comunica che sono presenti i sottoriportati n. 32 Consiglieri:

Argentin Ileana, Baldi Michele, Bartolucci Maurizio, Battaglia Giuseppe, Berliri Luigi Vittorio, Carapella Giovanni, Casciani Carlo Umberto, Cipressa Alessandro, Cosentino Lionello, D'Erme Nunzio, Di Francia Silvio, Failla Giuseppe, Fayer Carlo Antonio, Foschi Enzo, Gasparri Bernardino, Germini Ettore, Ghera Fabrizio, Giansanti Luca, Giulioli Roberto, Lovari Gian Roberto, Marchi Sergio, Mariani Maurizio, Marsilio Marco, Orneli Paolo, Perifano Massimo, Sabbatani Schiuma Fabio, Santini Claudio, Sentinelli Patrizia, Smedile Francesco, Spera Adriana, Vizzani Giacomo e Zambelli Gianfranco.

Giustificata la Consigliera Cirinnà Monica, in missione.

ASSENTI l'on. Sindaco Walter Veltroni e i seguenti Consiglieri:

Bafundi Gianfranco, Bertucci Adalberto, Carli Anna Maria, Cau Giovanna, Coratti Mirko, Dalia Francesco, De Lillo Fabio, Della Portella Ivana, De Luca Pasquale, Di Stefano Marco, Eckert Coen Franca, Galeota Saverio, Galloro Nicola, Iantosca Massimo, Laurelli Luisa, Lorenzin Beatrice, Malcotti Luca, Mannino Giuseppe, Marroni Umberto, Milana Riccardo, Nitiffi Luca, Panecaldo Fabrizio, Piso Vincenzo, Poselli Donatella, Prestagiovanni Bruno, Rizzo Gaetano e Tajani Antonio.

Il PRESIDENTE constata che il numero degli intervenuti è sufficiente per la validità della seduta agli effetti deliberativi e comunica che il Consigliere Tajani ha giustificato la propria assenza.

Nomina poi, ai sensi dell'art. 18 comma 2 del Regolamento, per l'espletamento delle funzioni di Consigliere Segretario i Consiglieri Cipressa e Failla.

Partecipano alla seduta, ai sensi dell'art. 11 del Regolamento, i Consiglieri Aggiunti Darif Aziz, Rusu Ionut Gabriel e Taboada Zapata Santos.

Partecipano altresì alla seduta, ai sensi dell'art. 46 del Regolamento, gli Assessori D'Alessandro Giancarlo, Gramaglia Mariella e Minelli Claudio.

(O M I S S I S)

A questo punto il Presidente MANNINO riassume la presidenza dell'Assemblea.

(O M I S S I S)

A questo punto partecipa alla seduta il Segretario Generale dott. Vincenzo GAGLIANI CAPUTO.

(O M I S S I S)

Il PRESIDENTE pone quindi in votazione, con procedimento elettronico, la 351^a proposta nel sottoriportato testo risultante dalla modifiche apportate dalla Giunta Comunale e dall'accoglimento degli emendamenti:

351^a Proposta (Dec. G.C. del 22 dicembre 2004 n. 246)

Interventi di semplificazione amministrativa per il miglioramento della qualità dei servizi ai cittadini - Approvazione del Regolamento per la gestione ed il trattamento dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti nel Comune di Roma.

Premesso che la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri emanata il 27 gennaio del 1994 ha introdotto in maniera organica nel nostro ordinamento la gestione dei reclami e le procedure ad essa finalizzate;

Che con Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286, concernente "Il riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59", sono state fornite le linee d'indirizzo in materia di erogazione dei servizi pubblici locali, per la gestione degli standard di qualità e dei criteri di misurazione delle prestazioni erogate;

Che il Comune di Roma promuove la più ampia partecipazione all'amministrazione locale degli appartenenti alla comunità cittadina e garantisce l'accesso ai cittadini agli atti e alle informazioni sulle attività dell'Ente;

Che si intende, inoltre, garantire a chiunque instauri un rapporto con l'Amministrazione, la più ampia partecipazione alla vita della stessa, offrendo l'opportunità di favorire la migliore gestione dell'attività e dei servizi anche attraverso la presentazione di suggerimenti, segnalazioni e/o reclami;

Che attualmente la gestione dei reclami nel Comune di Roma è regolata dall'articolo 7 del Regolamento per gli Uffici Relazioni con il Pubblico, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 1379 del 2 luglio 1999;

Che lo svolgimento di tale funzione è stato affidato nel tempo anche ad altri Uffici dell'Amministrazione quali, ad esempio, l'Ufficio per la Tutela del Consumatore e l'Ufficio per il Decoro Urbano;

Che si rende, pertanto, necessario unificare le procedure di reclamo già in atto nei Municipi e in altri Uffici Comunali ed introdurre un'attività di monitoraggio dei reclami costante al fine di consentire la continua verifica del grado di soddisfazione o insoddisfazione dei cittadini rispetto alle attività svolte dall'Amministrazione e alla qualità dei servizi erogati dalla stessa;

Che con deliberazione della Giunta Comunale n. 64/2002 sono stati istituiti i punti di ascolto di II livello in tutti gli Uffici dell'Amministrazione Comunale con il compito, tra gli altri, di rispondere alle e-mail inviate dal cittadino attraverso il Call Center Chiama Roma 060606, delle quali circa il 5% sono reclami;

Che la Giunta Comunale, con deliberazione n. 498 del 28 luglio 2004, ha approvato tra l'altro il documento contenente le linee guida per la stesura del Regolamento relativo alla gestione e trattamento dei reclami di competenza del Comune di Roma;

Che alla luce delle evoluzioni occorse e dell'analisi svolta si rende necessario redigere un Regolamento che definisca competenze chiare, tempi certi di lavorazione e di risposta, oltre che una modalità unica di lavorazione nonché strumenti utili per la gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti ed il monitoraggio del servizio per tutti gli uffici dell'amministrazione, promuovendo nel contempo uno scambio di informazione con l'organo politico di riferimento delle strutture comunali e i dirigenti utile ad orientare le azioni strategiche e operative dell'Amministrazione riferite alla migliore organizzazione degli uffici;

Che il Regolamento è applicabile a tutte le attività e ai servizi erogati direttamente dal Comune di Roma e non può essere applicato alle procedure di gestione e trattamento dei reclami già previste e regolate dalle Aziende, Società o altre strutture partecipate o, comunque, collegate al Comune che prestano servizi pubblici;

Che tuttavia pervengono agli uffici dell'Amministrazione numerosi reclami riguardanti le Aziende, Società o altre strutture partecipate o, comunque, collegate al Comune che prestano servizi pubblici;

Che occorre pertanto che i reclami trattati da questi soggetti siano comunque oggetto di monitoraggio per verificare il grado di soddisfazione o insoddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi prestati sul territorio cittadino;

Che pertanto il Dipartimento XVII nell'ambito del progetto "Interventi di Semplificazione Amministrativa per il miglioramento della qualità dei servizi ai cittadini – Implementazione del sistema di gestione dei reclami" ha elaborato il regolamento per il sistema di gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti, allegato quale parte integrante del presente provvedimento;

Atteso che il testo del Regolamento è stato oggetto di esame e confronto con i responsabili degli Uffici di Relazioni con il pubblico dei Municipi e dei Dipartimenti, quali strutture preposte allo svolgimento delle attività di raccolta e gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti dei cittadini;

Atteso che si è dato corso all'espletamento dell'attività di informazione sindacale, ai sensi dell'art. 8 del CCDI 1998/2001;

Visto lo Statuto del Comune di Roma;

Visto il Regolamento per il diritto all'accesso ai documenti e alle informazioni, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 203 del 20 ottobre del 2003;

Visto il Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi del Comune di Roma;

Visto il Regolamento del Decentramento Amministrativo del Comune di Roma;

Che in data 17 dicembre 2004 il Dirigente della II U.O. del Dipartimento XVII “Semplificazione Amministrativa e Comunicazione”, quale responsabile del servizio ha espresso il parere che di seguito integralmente si riporta: “Ai sensi e per gli effetti dell’art. 49 del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267, si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnico-amministrativa della proposta di deliberazione indicata in oggetto.

Il Dirigente

F.to: C. Cirillo”;

Che sul testo originario della proposta in esame è stata svolta, da parte del Segretario Generale, la funzione di assistenza giuridico-amministrativa di cui all’art. 97, comma 2, del Testo Unico delle leggi sull’ordinamento degli Enti Locali, approvato con D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267;

Che la proposta, in data 27 dicembre 2004, è stata trasmessa, ai sensi dell’art. 6 del Regolamento del Decentramento Amministrativo, ai Presidenti dei Municipi per l’espressione del parere da parte dei Consigli Municipali entro il termine di 30 giorni decorrenti dal 28 dicembre 2004;

Che, con deliberazioni in atti, dai Municipi sono pervenuti i seguenti pareri:

- Municipi III, V, VI, X, XV, XIX, XX: Parere favorevole;
- Municipi II, VII, IX, XVI, XVII: Parere favorevole con richiesta di modifiche;
- Municipio VIII: Parere contrario in quanto “il Regolamento appare una ripetizione di quanto trattato al punto 5 della delibera n. 498/2004: “Regolamento per la gestione dei reclami: linee guida”. L’unico elemento notevole che qualifica tale documento come regolamento è che si indicano 20 giorni per il trattamento del reclamo da parte dell’ufficio competente e 30 per la risposta al cittadino (art. 5), tale proposta ci appare eccessiva, visto che l’U.R.P. del nostro Municipio risponde ai cittadini in merito ai reclami in 10 giorni, senza avere ancora il sistema informatico in rete per la gestione dei reclami di prossima istituzione”;

Che le modifiche richieste sono quelle di seguito indicate:

Municipio II

– Art. 5:

- 1) Accoglienza: si propone che vengano indicati i criteri per poter individuare con maggior chiarezza l’eventuale carattere d’urgenza dei reclami presentati;
- 2) Trattamento: chiarire se i 20 giorni per l’istruttoria relativa al reclamo presentato siano da considerare lavorativi o consecutivi;
- 3) Risposta – punto a): aggiungere alla seconda riga, dopo le parole “del reclamo” le parole “ed entro 10 giorni per i reclami urgenti”.

Municipio VII:

– Art. 5:

- 1) Accoglienza. il II capoverso è riformulato come segue: “Nel caso in cui il reclamo è presentato direttamente all’Ufficio Comunale responsabile del disservizio, il personale che riceve il reclamo provvede a trasmetterlo in originale agli uffici indicati all’art. 2, commi 1 e 2, per l’avvio dell’iter procedurale amministrativo comprensivo della protocollazione”;
- 2) Trattamento: aggiungere il seguente capoverso: “l’Amministrazione Comunale, al fine di tutelare i cittadini interessati, dovrà garantire meccanismi tali per il rispetto dei tempi di risposta”;

- 3) Risposta: al punto a), dopo le parole “presentazione del reclamo” aggiungere: “allegando l’eventuale motivazione trasmessa dagli uffici”;
- 4) Risposta: al punto a), secondo periodo, sostituire le parole “Nello svolgimento di tale attività” con: “Nelle risposte fornite dagli Uffici competenti dovranno essere”.

Municipio IX:

- 1) Art. 1, comma 5: dopo le parole “competenti a rispondere” aggiungere “i reclami dovranno essere presentati presso gli uffici per le relazioni con il pubblico ed i punti di ascolto di secondo livello per consentire un monitoraggio più efficace ad una verifica dei Contratti di Servizio”;
- 2) Art. 4, comma 2: aggiungere “la trasmissione all’Ufficio competente deve avvenire anche in forma cartacea”;
- 3) Art. 5, comma 1, Trattamento: dopo le parole “non oltre 20 giorni dalla data di registrazione e/o ricevimento della segnalazione” aggiungere “o comunque senza superare gli standard previsti dalla Carta dei Servizi del Municipio interessato”;
- 4) Art. 6, comma 3: dopo le parole “al medesimo è riconosciuto un intervento ristoratore nella forma determinata con apposito regolamento” aggiungere “o, in presenza di Carta dei Servizi del Municipio, che tale indennizzo sia mutuato dalla stessa a carico del servizio o dell’ufficio responsabile”.

Municipio XVI:

- 1) Art. 1, comma 4: dopo la parola “Municipio” inserire: “che provvederanno a loro volta a trasmetterli alla Commissione competente e all’Assessore del Municipio”;
- 2) Art. 1, comma 5: dopo la parola “essi” aggiungere: “che provvederanno ad inoltrarli per conoscenza all’Assessore Comunale, al Municipio di appartenenza nelle figure del Presidente, dell’Assessore, della Commissione e degli uffici competenti”;
- 3) Art. 3, comma 2, lettera c): dopo la parola “reclami” aggiungere: “e suggerimenti”;
- 4) Art. 5, comma 1: Risposta, punto c): dopo la parola “addetto” inserire “purché seguito da documentazione scritta,”;
- 5) Art. 5, comma 1, Trattamento: aggiungere dopo la parola “provvede”, “tassativamente”;
- 6) Art. 8, titolo: dopo la parola “reclami” aggiungere “e suggerimenti”,
- 7) Art. 8, comma 2: dopo la parola “servizi” aggiungere “coinvolgendo il Municipio di pertinenza nelle figure del Presidente, dell’Assessore e della Commissione competente”.

Municipio XVII:

- 1) Art. 5, Risposta, punto c): dopo la parola “personale” aggiungere le parole “degli U.R.P., delle Aziende o degli Uffici competenti”.

Che dai Municipi I, IV, XI, XII, XIII e XVIII non è pervenuto alcun parere;

Che la Giunta Comunale, nella seduta dell’11 maggio 2005, in relazione alle modifiche richieste dai Municipi ha rappresentato quanto segue:

Municipio II:

- 1) si esprime parere contrario in quanto il regolamento non classifica i reclami;
- 2) si esprime parere contrario perché la normativa vigente prevede che i giorni siano solari;
- 3) si esprime parere contrario in quanto il regolamento non prevede la classificazione dei reclami.

Municipio VII:

- 1) si esprime parere contrario in quanto la trasmissione avviene attraverso il sistema informativo integrato con il protocollo;
- 2) si esprime parere contrario in quanto il rispetto dei tempi di risposta alle istanze presentate dai cittadini è regolato e, pertanto, garantito dalla legge;
- 3) si esprime parere contrario in quanto la risposta deve contenere sempre la motivazione;
- 4) si accoglie con conseguente modifica del Regolamento.

Municipio IX:

- 1) si esprime parere contrario in quanto la proposta è una ripetizione di quanto già chiaramente espresso nell'art. 2;
- 2) si esprime parere contrario in quanto il regolamento prevede l'utilizzo del sistema informatico per la gestione dei reclami – vedere art. 3;
- 3) si accoglie aggiungendo dopo la parola “comunque”, le parole “ove inferiori”;
- 4) si esprime parere contrario in quanto lo svolgimento dei compiti dei dipendenti riguardo alle proprie mansioni è regolato dalla legge.

Municipio XVI:

- 1) si esprime parere contrario in quanto la modifica attiene ad aspetti di carattere organizzativo che esulano dall'oggetto del Regolamento;
- 2) si esprime parere contrario in quanto la modifica attiene ad aspetti di carattere organizzativo che esulano dall'oggetto del Regolamento;
- 3) si accoglie aggiungendo altresì “segnalazioni” con conseguenti modifiche in tutto il Regolamento;
- 4) si esprime parere contrario in quanto il cittadino ha la facoltà di scegliere la modalità desiderata per la risposta;
- 5) si accoglie con conseguente modifica del Regolamento;
- 6) si accoglie con conseguente modifica del Regolamento;
- 7) si esprime parere contrario in quanto la modifica attiene ad aspetti di carattere organizzativo.

Municipio XVII:

- 1) si esprime parere contrario poiché quanto richiesto è già specificato all'art. 2.

Municipio VIII:

Al riguardo si fa presente che il Regolamento è stato stilato partendo dalle linee guida contenute nel documento approvato con delibera n. 498 del 20 luglio 2004, ampiamente sviluppate e in seguito sottoposto al vaglio delle strutture competenti;

Che le Commissioni Consiliari X e XII, nelle sedute del 27 maggio 2005, hanno espresso parere favorevole;

Visto il parere favorevole espresso dal Dirigente responsabile del Servizio, ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. n. 267/2000, in ordine all'emendamento approvato;

IL CONSIGLIO COMUNALE

per i motivi espressi in narrativa, delibera di approvare il Regolamento per la gestione ed il trattamento dei reclami, segnalazioni e suggerimenti nel Comune di Roma, allegato quale parte integrante del presente provvedimento.

I contratti di servizio che verranno stipulati e/o rinnovati con Aziende, Società o altri soggetti partecipati o collegati al Comune, dovranno recare specifiche clausole

riguardanti l'invio dei dati riguardanti la gestione dei reclami ai competenti uffici comunali, per attivare la fase di monitoraggio e controllo prevista nel Regolamento.

Con apposito provvedimento della Giunta Comunale si procederà alla modifica del Regolamento per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici di Relazioni con il Pubblico del Comune, approvato con deliberazione di G.C. n. 1379 del 1999, per la parte relativa alle segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini e di ogni altra disposizione in contrasto con il presente Regolamento.

**REGOLAMENTO PER LA GESTIONE E IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI
DELLE SEGNALAZIONE E DEI SUGGERIMENTI NEL
COMUNE DI ROMA**

INDICE

- ART. 1 - DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE
- ART. 2 - UFFICI COMPETENTI PER LA GESTIONE DEI RECLAMI DELLE
SEGNALAZIONI E DEI SUGGERIMENTI
- ART. 3 - SISTEMA INFORMATICO INTEGRATO
- ART. 4 - PRESENTAZIONE DEL RECLAMO
- ART. 5 - PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI DELLE SEGNALAZIONI E
DEI SUGGERIMENTI
- ART. 6 - ESITO DEL RECLAMO
- ART. 7 - MONITORAGGIO
- ART. 8 - ANALISI DELLA SODDISFAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DEI
RECLAMI DELLE SEGNALAZIONI E DEI SUGGERIMENTI
- ART. 9 - FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO
- ART. 10 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
- ART. 11 - NORME FINALI E PUBBLICITA' DEL REGOLAMENTO

ART. 1 – DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

1. Per reclamo si intende ogni forma di insoddisfazione espressa nei confronti delle attività svolte dall'Amministrazione Comunale e dei servizi erogati dalla stessa, ivi compresa ogni segnalazione formale per una situazione di disagio causata da un disservizio.
2. Chiunque può proporre un suggerimento, una segnalazione e/o un reclamo all'Amministrazione, riguardante sia uffici e/o servizi del Comune e delle Aziende sia Società o altri soggetti partecipati o collegati al Comune. I reclami, oltre che da persone fisiche, possono essere proposti da enti riconosciuti, ovvero non riconosciuti.
3. Tutti i soggetti di cui al comma precedente possono rivolgere all'Amministrazione suggerimenti per migliorare il funzionamento degli uffici o, eventualmente, apprezzamenti per il loro buon funzionamento.
4. Il Comune si impegna a rispondere, in ogni caso, ai reclami secondo la procedura delineata nel successivo articolo 6. I suggerimenti di cui al comma 3, saranno invece trasmessi all'Assessore o al Presidente del Municipio ed al Dirigente apicale della struttura competente.
5. I reclami possono riguardare tutte le attività svolte e i servizi erogati direttamente dal Comune. I reclami riguardanti attività di servizio pubblico svolte da Aziende, Società o altri soggetti partecipati o collegati al Comune devono essere presentati direttamente ad essi. Per il caso in cui un reclamo sia presentato all'Amministrazione Comunale, la stessa provvede tempestivamente a trasmetterlo ai soggetti di cui sopra, competenti a rispondere.
6. Il Comune inserisce, nei contratti di servizio che verranno stipulati e/o rinnovati con i soggetti indicati al precedente comma 5, specifiche clausole che impongono alle Aziende l'adozione almeno degli stessi standard di qualità dei servizi previsti per il Comune di Roma. In particolare per le diverse fasi: di accoglienza, l'obbligo della creazione di strutture fisiche (es: sportelli e Call Center), modulistica, personale, linee telefoniche adeguate a ricevere i reclami in tutte le forme ammissibili (lettera, fax, telefono, posta elettronica, ecc.); per la risposta, l'obbligo del rispetto dei tempi di istruttoria e di risposta, almeno uguali a quelli previsti dal presente Regolamento, per regolare l'invio dei dati riguardanti la gestione dei reclami ai competenti uffici comunali e all'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma, per attivare la fase di monitoraggio e controllo prevista nel successivo art. 7 secondo modelli predefiniti nei contratti di servizio.

7. La presentazione del reclamo non preclude il ricorso ad altri mezzi di tutela, amministrativi o giurisdizionali, del ricorso al Difensore Civico o ad altri strumenti alternativi di risoluzione delle controversie.

ART. 2 – UFFICI COMPETENTI PER LA GESTIONE DEI RECLAMI DELLE SEGNALAZIONI E DEI SUGGERIMENTI

1. Gli Uffici per le relazioni con il pubblico e i punti di ascolto di secondo livello sono titolari delle funzioni amministrative necessarie alla gestione del reclamo in stretto collegamento con gli uffici ai quali è rivolto lo stesso. In particolare, secondo la procedura indicata nel successivo art. 5, gli Urp e i punti di ascolto di secondo livello curano il rapporto con il proponente il reclamo ed assicurano allo stesso l'informazione in relazione allo stato delle pratiche che lo riguardano. L'ufficio cui è diretto il reclamo pone in essere tutte le iniziative necessarie per la soluzione del problema oggetto del reclamo.
2. L'Ufficio Affissioni e Pubblicità, l'Ufficio Speciale Condoni Edilizio, l'Ufficio per la Riqualficazione Urbana, le Unità Organizzative "Entrate" e "Contravvenzioni" del Dipartimento II, l'Ufficio Tutela del Consumatore del Dipartimento VIII e altri uffici dell'Amministrazione già operanti nella gestione dei reclami, continuano a svolgere le funzioni di accoglienza, trattamento e risposta, uniformandosi alle norme del presente Regolamento.
3. Il call center "060606" è abilitato a ricevere i reclami inserendo i relativi dati nel Sistema informatico integrato previsto dall'art. 3 ed assegnandoli alle strutture di cui ai precedenti commi 1 e 2.
4. L'Ufficio del Difensore Civico, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e l'interesse della comunità cittadina, riceve istanze, segnalazioni e reclami e mette in atto tutte le azioni necessarie a garantire il buon andamento dell'Amministrazione.
5. E' istituito un sistema informativo integrato per la gestione dei reclami al quale accedono tutte le strutture abilitate a ricevere e/o trattare i reclami secondo le specifiche previste dal successivo art. 3. La gestione del sistema informatico avviene presso il Dipartimento XVII che assicurerà, tra l'altro, il monitoraggio qualitativo e l'analisi del flusso dei reclami, la redazione di report sulle segnalazioni presentate ed il loro esito.

Il sistema informatico utilizzato deve consentire la gestione decentrata dei reclami pervenuti al Comune ed il monitoraggio e controllo, previsti dal successivo art. 7.

ART. 3 – SISTEMA INFORMATICO INTEGRATO

1. Il Sistema informatico integrato, componente del sistema informativo generale, deputato alla gestione delle informazioni, garantisce il trattamento dei reclami delle segnalazioni e dei suggerimenti da parte degli uffici competenti e l'accesso alle informazioni da parte dei soggetti autorizzati a monitorare i reclami. L'utilizzo del sistema è definito mediante opportune politiche di accesso ai dati. L'accesso al Sistema informatico integrato è regolamentato attraverso l'uso di apposite userid e password.
2. Il Sistema informatico integrato è volto alle seguenti finalità:
 - a) creazione automatica di una scheda informativa sul reclamo, sulle segnalazioni e sui suggerimenti;
 - b) possibilità per i responsabili delle strutture competenti e dell'Unità per il monitoraggio qualitativo dei reclami di verificare in ogni momento l'iter del reclamo, individuando l'ufficio che ha preso in carico la segnalazione e controllare il rispetto dei termini previsti dalla procedura;
 - c) collegamento con tutti gli uffici comunali interessati alla gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti;
 - d) possibilità di interrogazione dell'archivio mediante una pluralità di chiavi di ricerca (tipologia di reclamo, data di presentazione, stato di lavorazione del reclamo).

ART. 4 – PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

1. I soggetti di cui all'art. 1, comma 2, possono proporre un reclamo alle strutture competenti (commi 1 e 2, art. 2) e al call center "060606" in forma scritta o verbale. In caso di disservizio può essere presentato reclamo anche direttamente agli uffici comunali responsabili, utilizzando apposito modulo. Il reclamo deve contenere l'indicazione dei fatti e delle circostanze su cui si fonda.

2. Gli Uffici idonei a ricevere i reclami registrano nel sistema informatico integrato i suggerimenti o gli apprezzamenti presentati e li trasmettono all'Ufficio competente in relazione alla materia trattata per l'ulteriore seguito.
3. Nella ricevuta rilasciata al cittadino verranno indicati la data fissata entro la quale sarà data risposta dagli uffici e i rimedi esperibili, in caso di inerzia da parte dell'Amministrazione.

ART. 5 – PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI DELLE SEGNALAZIONI E DEI SUGGERIMENTI

1. La procedura di gestione dei reclami è articolata in tre fasi: accoglienza, trattamento e risposta. Per ogni fase il personale delle strutture competenti e degli uffici interessati provvede a dare seguito al reclamo nei tempi e secondo le modalità di seguito indicate:

Accoglienza

Per i reclami presentati al call center “060606” ed agli uffici competenti di cui ai commi 1 e 2 dell’art. 2, il personale incaricato provvede alla registrazione nel Sistema informatico delle seguenti informazioni:

- fatti e circostanze su cui si fonda il reclamo dell’istante (oggetto del reclamo), eventuale urgenza, data di presentazione;
- dati necessari per le relative comunicazioni di risposta.

Nel caso in cui il reclamo è presentato direttamente all’ufficio comunale responsabile del disservizio, il Dirigente responsabile è tenuto a trasmetterne copia agli uffici indicati all’art. 2, commi 1 e 2 e ad aggiornare il sistema informativo.

Il reclamo è assegnato entro 48 ore all’ufficio competente per l’istruttoria. Ove ciò non sia possibile, il reclamo è inviato al Dipartimento XVII che provvede tempestivamente all’individuazione dell’ufficio competente ed al successivo inoltro.

Trattamento

Il Dirigente dell’Unità Organizzativa o un altro responsabile appositamente nominato, competente a svolgere l’istruttoria relativa al reclamo presentato, e cioè a individuare le cause del disservizio lamentato, verifica, attraverso l’accesso al Sistema informatico integrato, la presenza di reclami di propria competenza e provvede

tassativamente entro e non oltre 20 giorni dalla data di registrazione e/o ricevimento della segnalazione o comunque, ove inferiori, senza superare gli standard previsti dalla Carta dei Servizi del Municipio interessato, a svolgere l'istruttoria relativa al caso. I risultati dell'istruttoria da comunicare al proponente il reclamo, sono inseriti in un apposito campo del Sistema informatico accessibile in modalità di scrittura soltanto al personale dell'ufficio preposto all'istruttoria.

Risposta

- a) Gli Uffici competenti a ricevere i reclami forniscono risposta al proponente il reclamo, entro trenta giorni decorrenti dalla data di presentazione del reclamo. Nelle risposte fornite dagli Uffici competenti dovranno essere osservati i principi di semplicità e chiarezza della comunicazione; nel caso in cui la risposta non pervenga ovvero sia non sia completa e motivata, il responsabile dell'ufficio preposto all'inoltro della risposta si rivolge al Dirigente dell'Ufficio cui è indirizzato il reclamo e segnala il caso al Dirigente apicale;
- b) Gli Uffici forniscono una risposta completa e motivata in relazione all'istruttoria svolta;
- c) La risposta è data: via e-mail, telefono, fax, posta o verbalmente dal personale addetto agli uffici interessati. Viene data preferenza alla modalità eventualmente indicata dal proponente il reclamo.

ART. 6 – ESITO DEL RECLAMO

1. Nel caso in cui dall'istruttoria non risultino responsabilità degli uffici comunali, la procedura di reclamo si conclude dando immediata notizia della situazione riscontrata al cittadino che potrà, ove lo ritenga, attivare altri mezzi di tutela.
2. Nel caso in cui non si possa risolvere il reclamo, va fornita entro 30 giorni una comunicazione di cortesia al proponente il reclamo con l'obbligo di inviare un primo riscontro contenente:
 - a) data e luogo;
 - b) indicazioni dell'avvenuta ricezione del reclamo;
 - c) una previsione dei tempi per la risoluzione del reclamo con annesse motivazioni per giustificare il ritardo;
 - d) l'identificazione della struttura competente.

3. Qualora venga riconosciuto il disservizio, l'ufficio competente si attiva per rimuovere, ove possibile, le cause della criticità segnalata.
4. Ove, a seguito del reclamo, sia accertato un danno derivante dal disservizio segnalato dal proponente, al medesimo è riconosciuto un intervento ristoratore nella forma determinata con apposito regolamento.

ART. 7 – MONITORAGGIO

1. Gli Uffici competenti per la gestione dei reclami (commi 1 e 2, art. 2) effettuano trimestralmente il monitoraggio quantitativo e qualitativo della procedura relativa alla gestione dei reclami degli Uffici e delle Aziende su cui hanno il controllo e inviano appositi report all'organo politico di riferimento ed al Dirigente apicale della struttura di appartenenza. Al Dipartimento XVII, all'Assessore alla Semplificazione Amministrativa e al Difensore Civico è inviato l'esito del monitoraggio trimestrale, corredato da una relazione sulle eventuali criticità rilevate.
2. Sulla base degli elementi forniti dal Dipartimento XVII, l'Assessore alla Semplificazione e il Difensore Civico inviano ciascuno un rapporto annuale al Consiglio Comunale, alla Giunta Comunale e al Segretario Generale o al Direttore Generale, se nominato, nonché all'Ufficio di Controllo Interno. Il rapporto espone i risultati delle elaborazioni svolte dall'ufficio e analizza le criticità segnalate nelle relazioni degli Uffici competenti per la gestione dei reclami (commi 1 e 2, art. 2).
3. Il rapporto sarà oggetto di discussione di un'apposita seduta di Consiglio Comunale.
4. Il Dipartimento XVII provvede a rendere noti i risultati aggregati della gestione dei reclami, aggiornando periodicamente i dati pubblicati sul sito internet del Comune.
5. L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma effettuerà propri monitoraggi sull'andamento dei reclami relativi alle Aziende, Società o altri soggetti partecipati o collegati al Comune che erogano servizi pubblici.

ART. 8 – ANALISI DELLA SODDISFAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI E DEI SUGGERIMENTI

1. Periodicamente, e comunque una volta all'anno, è effettuata una analisi di soddisfazione relativa alla gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti mediante il ricorso ad organismi e/o società esterne all'Amministrazione.
2. Il Comune o i singoli Municipi promuovono e favoriscono occasioni di confronto e di ascolto con le associazioni rappresentative dei cittadini e con gli altri soggetti interessati al rispetto degli standard dei servizi.

ART. 9 – FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

1. L'Amministrazione Comunale persegue quale obiettivo primario la valorizzazione delle risorse umane e la crescita professionale dei dipendenti allo scopo di assicurare il buon andamento, l'efficienza e l'efficacia dell'attività amministrativa. A tal fine, compatibilmente con le risorse disponibili, promuove, programma, favorisce ed organizza la formazione e l'addestramento professionale del personale comunale, con specifico riferimento alla gestione dei reclami. Nella medesima direzione cura il successivo, periodico, aggiornamento.

ART. 10 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003, i dati personali forniti dal proponente il reclamo sono raccolti e conservati ai soli fini della procedura inerente la gestione del reclamo, della segnalazione e del suggerimento.

ART. 11 – NORME FINALI E PUBBLICITÀ DEL REGOLAMENTO

1. Al presente Regolamento deve essere assicurata ampia pubblicità. Copia dello stesso deve essere tenuta a disposizione del pubblico, anche per via telematica, perché chiunque ne possa prendere visione o estrarne copia.

2. Il presente Regolamento sarà sottoposto a revisione dopo dodici mesi dalla sua entrata in vigore, sulla base di una verifica della sua efficacia.
3. Il presente Regolamento entra in vigore nel rispetto delle procedure stabilite dallo Statuto Comunale.

Procedutosi alla votazione nella forma come sopra indicata, il Presidente, con l'assistenza dei Segretari, dichiara che la proposta risulta approvata all'unanimità con 33 voti favorevoli.

Hanno partecipato alla votazione il Sindaco e i seguenti Consiglieri:

Argentin, Bartolucci, Battaglia, Berliri, Carapella, Carli, Cipressa, Cosentino, De Luca, Di Francia, Eckert Coen, Failla, Fayer, Foschi, Galeota, Galloro, Gasparri, Ghera, Giansanti, Giulioli, Mannino, Marchi, Marroni, Milana, Orneli, Panecaldo, Perifano, Piso, Sentinelli, Smedile, Spera e Vizzani.

La presente deliberazione assume il n. 136.

(O M I S S I S)

IL PRESIDENTE
G. MANNINO – F. SABBATANI SCHIUMA

IL SEGRETARIO GENERALE
V. GAGLIANI CAPUTO

IL VICE SEGRETARIO GENERALE
M. SCIORILLI

La deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio dal
al e non sono state prodotte opposizioni.

La presente deliberazione è stata adottata dal Consiglio Comunale nella seduta del
16 giugno 2005.

Dal Campidoglio, li

p. IL SEGRETARIO GENERALE

.....