
 Comune di Bovisio Masciago Provincia di Monza e Brianza	PROCEDURA OPERATIVA: Gestione delle segnalazioni, delle richieste di intervento e dei reclami		
	Proc. N. 05	Revisione 5	Pag 1 di 6
	Data 17/09/2012		

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI, DELLE RICHIESTE DI INTERVENTO E DEI RECLAMI

1. Scopo.....	2
2. Applicabilità.....	2
3. Documenti di Riferimento	2
3.1 Norme / Leggi	2
3.2 Moduli / Documenti	2
4. Responsabilità	3
5. Definizioni	3
6. Indicatori di qualità.....	3
7. Modalità Operative.....	4
7.1 Ricevimento di segnalazioni, richieste di intervento e reclami	4
7.2 Analisi e gestione delle segnalazioni e delle richieste di intervento.....	4
7.3 Comunicazione di ritorno al richiedente e all'URP	4
7.4 Valutazione dell'efficacia del trattamento	5
7.5 Archiviazione dei documenti	5

<input type="checkbox"/> Copia N°	<input type="checkbox"/> Copia informativa non soggetta ad aggiornamento
EMISSIONE	APPROVAZIONE
ASSICURAZIONE QUALITÀ/RSGA	SEGRETARIO GENERALE

E' vietata la riproduzione (anche in forma parziale) del presente documento senza l'autorizzazione del Comune di Bovisio Masciago

 <p>Comune di Bovisio Masciago Provincia di Monza e Brianza</p>	PROCEDURA OPERATIVA: Gestione delle segnalazioni, delle richieste di intervento e dei reclami		
	Proc. N. 05	Revisione 5	Pag 2 di 6
	Data 17/09/2012		

1. Scopo

La presente procedura di Sistema Qualità definisce le modalità e le responsabilità per la gestione delle segnalazioni, delle richieste di intervento e dei reclami e inoltrate da utenti, cittadini o altri soggetti al *Comune di Bovisio Masciago*.

2. Applicabilità

La presente procedura si applica ogniqualvolta si riceve una segnalazione o una richiesta di intervento riguardante le attività ed i servizi erogati da tutti i Servizi dell'Ente Comunale.

Al fine di migliorare la gestione dei molteplici canali di comunicazione con l'utenza (personale, telefonica, mail) e l'efficacia nella risposta al richiedente, la presente procedura si applica:

- **OBBLIGATORIAMENTE** a tutte le istanze ricevute direttamente dall'URP (indifferentemente se compilate sull'apposito modulo "*Segn Generica*" o "*Segn Tecnica*", se ricevute dal modulo "contattaci" del sito web istituzionale o se ricevute via posta elettronica/PEC) o dal Protocollo Generale dell'Ente.
- **FACOLTATIVAMENTE**, a giudizio dell'Ufficio Competente, alle istanze personali e/o telefoniche ricevute in orario di apertura al pubblico e/o ricevute via mail all'indirizzo specifico di posta dell'Ufficio medesimo. In questi casi, è ammessa la gestione della segnalazione/richiesta di intervento e la relativa comunicazione di ritorno all'utente nella medesima forma con la quale si è ricevuta l'istanza.

3. Documenti di Riferimento


3.1 Norme / Leggi

- Legge n. 150/2000
- Regolamento sulle modalità di partecipazione alle scelte politico-amministrative e al procedimento amministrativo - disciplina del diritto di accesso
- Norme UNI EN ISO 9001 e 14001 nella loro ultima versione

3.2 Moduli / Documenti

- "*Segn Generica*" e "*Segn Tecnica*"
- Data base Excel "Annoxxxx_Segnalazioni_URP"*
- Data base Excel "Annoxxxx_Registro Segnalazioni Tecniche"*

E' vietata la riproduzione (anche in forma parziale) del presente documento senza l'autorizzazione del Comune di Bovisio Masciago

 <p>Comune di Bovisio Masciago Provincia di Monza e Brianza</p>	PROCEDURA OPERATIVA: Gestione delle segnalazioni, delle richieste di intervento e dei reclami		
	Proc. N. 05	Revisione 5	Pag 3 di 6
	Data 17/09/2012		

4. Responsabilità

- ❖ La raccolta delle segnalazioni e delle richieste di intervento dei cittadini è principalmente demandata all'**URP**, che ha la responsabilità di raccoglierle, fornendo al cittadino la modulistica necessaria (modulo *Segn Generica* o *Segn Tecnica*) per formalizzare la propria richiesta, fornendo assistenza se necessario nella compilazione.
- ❖ **Ogni addetto** del Comune di Bovisio Masciago ha comunque la responsabilità di ricevere le segnalazioni e le richieste di intervento dei cittadini inoltrando all'**URP** i moduli *Segn Generica* o *Segn Tecnica* raccolti, per la loro registrazione e assegnazione.
- ❖ L'**URP** ha la responsabilità di assegnare la segnalazione all'Ufficio competente, tramite invio email.
- ❖ Ogni **Ufficio Competente** che riceve il modulo di segnalazione *Segn Generica* deve analizzare i reclami e le segnalazioni pervenute e adottare le soluzioni opportune alla sua risoluzione, registrando tali attività in modo adeguato.
- ❖ L'**URP** è responsabile dell'analisi ed archiviazione complessiva delle segnalazioni e relativi trattamenti, formalizzati sul modulo *Segn Generica*.
- ❖ Per quanto attiene le segnalazioni registrate su *Segn Tecnica*, LLPP deve analizzare le segnalazioni pervenute e adottare le soluzioni opportune alla sua risoluzione, registrando tali attività in modo adeguato
- ❖ La **Segreteria LLPP** è responsabile dell'analisi ed archiviazione complessiva delle segnalazioni e relativi trattamenti, formalizzati sul modulo *Segn Tecnica*.


5. Definizioni

- ❖ *Segnalazione/Richiesta di intervento*: informazione ricevuta, anche in maniera indiretta sulla prestazione di un servizio o sulla qualità di un prodotto.
- ❖ *Reclamo*: azione del cliente, presentata in qualsiasi forma e con qualsiasi modalità, al soggetto erogatore del servizio, per comunicare che qualcosa non è coerente con le sue aspettative, in merito ad uno o più requisiti definiti dalla specifica del servizio, dal contratto, dal regolamento di servizio o dalla carta dei servizi (*UNI 10600:2001 sez.3.5*).

6. Indicatori di qualità

1. Indicatore:	Standard:
Quantitativo: N°pratiche gestite annuo	Valore assoluto
Qualitativo: tempo di chiusura - <i>Segn Generica</i>	Entro 30 gg (90%), per ogni ufficio
Qualitativo: tempo di chiusura - <i>Segn Tecnica</i>	Entro 30 gg (60%)

E' vietata la riproduzione (anche in forma parziale) del presente documento senza l'autorizzazione del Comune di Bovisio Masciago

 <p>Comune di Bovisio Masciago</p> <p>Provincia di Monza e Brianza</p>	PROCEDURA OPERATIVA: Gestione delle segnalazioni, delle richieste di intervento e dei reclami		
	Proc. N. 05	Revisione 5	Pag 4 di 6
	Data 17/09/2012		

7. Modalità Operative

7.1 Ricevimento di segnalazioni, richieste di intervento e reclami

- Le segnalazioni e le richieste di intervento sono compilati ed esposte direttamente dal cittadino sul modulo *Segn Generica* o *Segn Tecnica* e presentate direttamente allo Sportello Polifunzionale – URP.
- Se la segnalazione è ricevuta dalla **Segreteria del Sindaco** o da **altri Uffici** per attività di non diretta competenza, il relativo modulo (già compilato dal cittadino) va inviato:
 1. all'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** per la sua registrazione e smistamento all'Ufficio competente, se trattasi di *Segn Generica*;
 2. direttamente alla **Segreteria LLPP** per la sua registrazione, se trattasi di *Segn Tecnica*.
- L'Ufficio **URP** provvede alla registrazione della *Segn Generica* sull'apposito file Excel (Modello *Annoxxx_Segnalazioni_URP*), ne effettua la scansione ed il relativo collegamento ipertestuale al file ed invia, tramite messaggio di posta elettronica, la segnalazione all'**Ufficio competente** individuato. L'**URP** non protocolla i moduli di segnalazione ricevuti, apponendovi soltanto il timbro datario di arrivo.
- L'Ufficio **Segreteria LLPP** provvede alla registrazione della *Segn Tecnica* sull'apposito file Excel (Modello *Annoxxx_Registro Segnalazioni Tecniche*), ed invia, tramite messaggio di posta elettronica, la segnalazione al **Collega competente** individuato dell'area manutentiva.
- Sono ammesse alla registrazione anche le segnalazioni anonime, se in forma scritta e verificabili.


7.2 GESTIONE SEGN GENERICA

7.2.1 Analisi e gestione della *Segn Generica*

- L'**Ufficio competente**, alla ricezione del modulo, analizza la segnalazione pervenuta e ne attua il trattamento ritenuto più idoneo alla sua risoluzione, entro il termine massimo di 30 giorni.
- In base agli elementi oggettivi della segnalazioni, alla frequenza o alla sua entità, decide di considerare la Segnalazione quale **Reclamo** e pertanto aprire una **Non Conformità di Sistema**, nelle modalità descritte in procedura P03 "Non Conformità".
- Tutti le segnalazioni debbono essere gestite dall'**Ufficio competente**, che deve riportare il trattamento deciso direttamente sul modulo ricevuto (o in altro documento che va allegato al modulo).

7.2.2 Comunicazione di ritorno al richiedente e all'URP della *Segn Generica*

- L'**Ufficio competente** è quello individuato per attivare le opportune forme di comunicazione al richiedente (se individuato) dell'analisi svolta sulla segnalazione e l'eventuale soluzione adottata (può essere infatti che, di una segnalazione, non sia possibile individuare/effettuare alcuna soluzione operativa, ad es. se non pertinente/opportuno).
- Il riscontro in forma scritta da parte del **Responsabile di Settore o del Procedimento** al richiedente sulle segnalazioni raccolte direttamente o sui moduli *Segn Generica* è ritenuto utile e auspicabile per la totalità delle segnalazioni ricevute e trattate.
- Il **Responsabile di Settore o del Procedimento** ha la facoltà di decidere in tal senso, in funzione dell'opportunità/necessità di rispondere formalmente.
- Il **riscontro scritto è obbligatorio** per le segnalazioni e reclami pervenute in forma di esposto o contestazione in forma scritta e a seguito di protocollazione da parte dell'Ente.
- Tutti gli **Uffici competenti** debbono inviare senza ritardo all'URP i trattamenti svolti sulle segnalazioni,

 <p>Comune di Bovisio Masciago</p> <p>Provincia di Monza e Brianza</p>	PROCEDURA OPERATIVA: Gestione delle segnalazioni, delle richieste di intervento e dei reclami		
	Proc. N. 05	Revisione 5	Pag 5 di 6
	Data 17/09/2012		

previa compilazione degli appositi campi/selezione presenti in fondo al modulo [Segn Generica](#).

- L'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** deve sollecitare la consegna dei trattamenti alle segnalazioni inviate ai vari uffici comunali, scaduto il termine di 30 giorni dal loro inoltro.
- Nel caso la segnalazione sia stata acquisita in orario di ricevimento dalla **Segreteria del Sindaco**, il relativo trattamento definito dall'**Ufficio Competente** deve essere sempre comunicato, oltre che all'**URP**, all'**Ufficio di Staff - Comunicazione**. In caso di elaborazione di risposta formale, il relativo contenuto deve essere preventivamente condiviso con il Primo Cittadino, al fine di evitare risposte contrastanti tra Tecnici e Organi Politici.

7.3 GESTIONE SEGN TECNICA

7.3.1 Analisi e gestione della Segn Tecnica

- **Segreteria LLPP** è l'ufficio individuato per registrare le segnalazioni tecniche, compilando il data base *Annoxxxx_ Registro Segnalazioni Tecniche* ed inoltrando all'**Operatore Tecnico Competente** il modulo per la sua gestione operativa.
- L'**Operatore Tecnico Competente** procede alla pronta gestione della segnalazione tecnica, avviando tutte le azioni necessarie alla sua pronta risoluzione.
- In base agli elementi oggettivi della segnalazioni, alla frequenza o alla sua entità, decide di considerare la Segnalazione quale **Reclamo** e pertanto aprire una **Non Conformità di Sistema**, nelle modalità descritte in procedura P03 "Non Conformità".
- Terminata la gestione della segnalazione, l'**Operatore Tecnico Competente** deve inviare senza ritardo a Segreteria LLPP i trattamenti svolti sulle segnalazioni, oppure compilando direttamente i relativi campi previsti sul Data Base *Annoxxxx_ Registro Segnalazioni Tecniche*.

7.3.2 Comunicazione di ritorno al richiedente della Segn Tecnica


- Il riscontro scritto o telefonico alla [Segn Tecnica](#) è auspicabile ma non obbligatorio,.
- Nel caso la segnalazione tecnica sia stata acquisita in orario di ricevimento dalla **Segreteria del Sindaco**, il relativo trattamento definito dall'**Operatore Tecnico Competente** deve essere sempre comunicato, all'**Ufficio di Staff - Comunicazione**. In caso di elaborazione di risposta formale, il relativo contenuto deve essere preventivamente condiviso con il Primo Cittadino, al fine di evitare risposte contrastanti tra Tecnici e Organi Politici.

7.4 Valutazione dell'efficacia del trattamento

- Periodicamente, il **Responsabile di Servizio dell'Ufficio Competente** o suo delegato, verifica il grado di efficacia del trattamento individuato per la chiusura delle segnalazioni/richieste di intervento ricevute, generiche e tecniche.
- La verifica dell'efficacia deve essere dimostrata da apposite evidenze, anche durante lo svolgimento delle Verifiche Ispettive Interne periodiche del'Ente.
- Ogni **Ufficio Competente** dovrà porre particolare attenzione alla corretta archiviazione e registrazione della valutazione dell'efficacia del trattamento.

7.5 Archiviazione dei documenti

- Ogni **Ufficio competente archivia** e conserva in un raccoglitore identificato copia di tutte le segnalazioni ricevute, è ammessa archiviazione anche in formato digitale.
- Lo **Sportello Polifunzionale URP** conserva le copie delle [Segn Generiche](#) sino alla data prevista per il

 <p>Comune di Bovisio Masciago Provincia di Monza e Brianza</p>	PROCEDURA OPERATIVA: Gestione delle segnalazioni, delle richieste di intervento e dei reclami		
	Proc. N. 05	Revisione 5	Pag 6 di 6
	Data 17/09/2012		

riesame periodico del sistema integrato e comunque per 5 anni complessivi.

- La **Segreteria LLPP** conserva le copie delle *Segn Tecniche* sino alla data prevista per il riesame periodico del sistema integrato e comunque per 5 anni complessivi

E' vietata la riproduzione (anche in forma parziale) del presente documento senza l'autorizzazione del Comune di Bovisio Masciago