

Allegato A) alla proposta di delibera di Giunta Comunale del 6 ° settore DGS6\_14 \_2017 aggiornata come da Delibera di Giunta n. 163 del 14/11/2017

## **Comune di Albignasego**

### **CARTA DEI SERVIZI DEL TRASPORTO SCOLASTICO**

#### **Introduzione**

##### ***Cos'è la Carta di qualità dei servizi***

La Carta di qualità dei servizi è uno strumento del Comune di Albignasego per fornire ai cittadini informazioni di diverso tipo sui servizi. La Carta dei servizi permette la conoscenza organizzativa dell'Ente, delle modalità di accesso e di contatto, facilita la fruizione dei servizi e dichiara i livelli di qualità fissati.

La Carta di qualità dei servizi, in altre parole, regolamenta i rapporti fra la Pubblica Amministrazione e i suoi cittadini, in un'ottica di trasparenza e di rispetto dei reciproci diritti e doveri.

La Carta di qualità dei servizi, in sintesi, è una “guida” e allo stesso tempo un “patto”, attraverso il quale l'Amministrazione Comunale pone le basi per un nuovo rapporto tra l'Ente pubblico e i cittadini. Stimola il confronto in una prospettiva di miglioramento dei servizi, in linea con le esigenze e le aspettative dei cittadini.

Con la redazione della Carta di qualità dei servizi il Comune di Albignasego intende rafforzare il rapporto di fiducia con i cittadini e impegnarsi a rispettare quanto di seguito esposto.

##### ***Caratteristiche di questa Carta***

Questa Carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata quando interverranno significative variazioni. Annualmente sarà affiancata da una Relazione sui risultati conseguiti.

La Carta di qualità dei servizi e la Relazione sui risultati sono pubblicate sul sito del Comune di Albignasego.

#### **Norme e principi**

##### ***Principi fondamentali***

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Albignasego si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

##### **Legalità**

L’erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell’Amministrazione comunale si ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

## **Eguaglianza**

L’erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di egualanza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L’egualanza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va comunque intesa come uniformità delle prestazioni, che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali.

## **Imparzialità**

Il Comune di Albignasego eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia, e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

## **Continuità**

Nell’ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l’erogazione dei servizi pubblici avviene, nei limiti del possibile, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell’irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all’utenza.

## **Diritto di scelta**

Laddove non lo impedisca la normativa di settore e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

## **Partecipazione**

Il Comune di Albignasego s’impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

L’utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell’erogazione dei servizi stessi.

Il Comune di Albignasego promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

## **Efficienza ed efficacia**

Il Comune di Albignasego pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

## **Chiarezza e cortesia**

Il Comune di Albignasego assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

## **Informazione**

Il Comune di Albignasego considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

### ***Principali riferimenti normativi***

La Carta di qualità dei servizi trae origine dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici. Tale documento ha fissato e reso vincolante la modalità “cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi”.

Riferimenti alla qualità dei servizi pubblici, agli standard e alle carte dei servizi si trovano anche nel Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273 e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286.

Più di recente è stato dato nuovo impulso a questi temi, in seguito all'emanazione del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, in particolare con i destinatari dei servizi.

Da ultimo, va menzionato anche il Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizio pubblici.

### **Riferimenti normativi del servizio trasporto scolastico**

- Art. 42 del Decreto del presidente della Repubblica 24 luglio 1977 n. 616
- Legge Regione Veneto n. 31 del 2 aprile 1985 e s.m.i. “Norme e interventi per agevolare i compiti educativi delle famiglie e per rendere effettivo il diritto allo studio”.

## **Presentazione del servizio**

### ***Presentazione generale***

Con la Carta dei Servizi del trasporto scolastico, l'Amministrazione del Comune di Albignasego vuole offrire ai propri cittadini una visione chiara dei loro diritti e doveri e dare ampia e completa informazione circa il servizio di trasporto scolastico.

Attraverso questo documento si esplica altresì l'impegno ad individuare e a rispettare i fattori da cui dipende la qualità del servizio tenendo conto delle esigenze degli scolari e dei loro genitori.

La Carta dei servizi descrive le modalità di erogazione del servizio trasporto scolastico allo scopo di favorire un rapporto con i propri utenti.

### **Obiettivi e caratteristiche del servizio**

La titolarità del servizio di trasporto scolastico spetta al Comune di Albignasego ed il servizio è gestito in appalto da aziende specializzate nel settore del trasporto di persone, selezionate mediante le prescritte procedure ad evidenza pubblica. All'Amministrazione compete la programmazione ed il controllo delle prestazioni rese dall'appaltatore, nonché la raccolta delle domande di iscrizione degli utenti e la determinazione ed introito delle tariffe.

Referente per il servizio di trasporto scolastico è l' Ufficio servizi scolastici

Via Milano 7 – 35020 Albignasego (PD)

Tel. e Fax 0498042287 - 0498042218

E-mail: [trasporto.scolastico@albignasego.it](mailto:trasporto.scolastico@albignasego.it)

L'ufficio è aperto al pubblico con il seguente orario:

Lunedì	10,00 – 12,30	
Martedì	10,00 – 12,30	16.00 – 17.30
Mercoledì	10,00 – 12,30	
Giovedì	10,00 – 12,30	16.00 – 17.30
Venerdì	10,00 – 12,30	

Il contratto d'appalto di trasporto scolastico prevede espressamente l'obbligo per l'appaltatore di espletare il servizio in conformità alla legislazione vigente in materia di trasporti e circolazione stradale e di trasporto scolastico in particolare, avvalendosi di mezzi e personale in possesso dei requisiti e delle abilitazioni richieste.

Il contratto d'appalto prevede altresì specificamente le forme della responsabilità dell'appaltatore per i danni alle persone ed alle cose prodottisi nello svolgimento del servizio, intendendosi per tali anche gli eventi pregiudizievoli non occorsi durante l'effettivo movimento del mezzo ma nel corso delle operazioni accessorie al trasporto (salita e discesa dei trasportati, soste ecc.).

La ditta è altresì Responsabile esterno per il trattamento dei dati conferiti in sede di presentazione della domanda di accesso al servizio rispetto agli utenti inseriti nel piano annuale di trasporto. In particolare

- dovrà trattare i dati in suo possesso esclusivamente ai fini dell'espletamento del servizio appaltato;

- non potrà procedere alla raccolta di dati presso le famiglie dei minori utenti (salvo casi eccezionali che riguardino l'incolumità o la sicurezza dei minori, previa autorizzazione del titolare o, in caso di urgenza, con successiva informativa al titolare);
- non potrà comunicare a terzi (salvo casi eccezionali che riguardino l'incolumità o la sicurezza dei minori, previa autorizzazione del titolare o, in caso di urgenza, con successiva informativa al titolare) né diffondere dati in suo possesso, né conservarli alla scadenza del contratto di appalto; in quest'ultimo caso dovrà restituirli all'Istituzione entro il termine perentorio di 5 giorni;
- dovrà adottare opportune misure atte a garantire la sicurezza dei dati in suo possesso.
- il trattamento di dati da parte degli incaricati deve essere limitato ai seguenti dati e finalità:
  - 1) nome, cognome, età, residenza, scuola frequentata dal trasportato;
  - 2) nome, cognome, numero di telefono e residenza dei genitori o di altri adulti eventualmente indicati nella domanda;
  - 3) finalità: conoscenza dei tragitti da percorrere e degli adulti di riferimento per la migliore esecuzione del servizio.

L'Amministrazione comunale si impegna ad assicurare la riconoscibilità del personale a contatto diretto con i bambini. Autisti e addetti alla vigilanza sono muniti di apposito cartellino di riconoscimento.

Detto personale unitamente ai dipendenti dell'ufficio servizi scolastici, nello svolgimento dei compiti assegnati è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste. Il personale è, in ogni caso, tenuto ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile ed a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra amministrazione comunale ed utenti. Il personale è tenuto al rispetto del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici (DPR n. 62 del 16.4.2013) ed al codice aziendale.

## **Periodo - ambito di prestazione del servizio e destinatari**

L' Amministrazione comunale assicura, per il tramite dell'affidatario del servizio, l'effettuazione del trasporto scolastico nei giorni di calendario scolastico così come comunicati dalle autorità scolastiche (che hanno facoltà di comunicare un diverso giorno di inizio in base ad eventuali esigenze delle scuole che non possano garantire l'orario unico per tutte le classi), fatta eccezione per interruzioni dovute a causa di forza maggiore. In caso di sciopero interessante il personale della scuola, la decisione nonché la divulgazione, preventiva e tempestiva, della sospensione parziale o totale del servizio è a carico dell'Istituto comprensivo anche rispetto all'Amministrazione ed all'affidatario del servizio.

Il servizio prevede una sola andata e un solo rientro per plesso scolastico ed è previsto a favore degli alunni frequentanti le scuole ivi elencate ubicate nel territorio di Albignasego:

Primarie: L. Da Vinci; G. Marconi, A. Moro (solo ritorno), G. Bonetto

Secondaria di 1° grado sede centrale Manara Valgimigli;

Il servizio è prestato nell'ambito del territorio comunale, pertanto i non residenti dovranno richiedere la fermata presso un indirizzo sito nel territorio comunale.

## Iscrizioni

Ai fini di accedere al servizio è onere degli utenti attivarsi nei tempi e secondo le modalità indicate per l'accesso.

Entro il 15 APRILE viene pubblicato un avviso pubblico sul sito del Comune e dell'Istituto comprensivo con messa a disposizione della domanda annuale di trasporto per il successivo anno scolastico.

La domanda va presentata nel periodo **15 aprile - 15 maggio**.

Entro il 30 giugno si invia comunicazione di accoglimento/rigetto in base al piano di trasporti organizzato con la ditta.

Le domande presentate oltre il termine e quindi nel periodo fra il 16 maggio e 30 giugno riceveranno riscontro entro il 30 luglio e quelle presentate dal 1 luglio al 30 luglio riceveranno riscontro entro 30 agosto, quelle presentate fra il 1 agosto e 30 agosto riceveranno riscontro entro 30 settembre.

Le domande vanno presentate:

Sportello Unico Sede municipale di via Milano

Orari: Dal lunedì al sabato dalle ore 08.30 alle ore 13.00. Martedì e giovedì orario continuato fino alle ore 17.30. Per lo sportello decentrato presso S. Agostino: mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

L'Amministrazione si riserva di non accogliere le domande per le ipotesi in cui l'erogazione del servizio venga ritenuta tecnicamente non fattibile o comunque eccessivamente gravosa per l'organizzazione del servizio: in ogni caso ne sarà fornita la motivazione e saranno rimborsati eventuali versamenti.

L'Amministrazione si riserva di indicare la fermata assegnata agli utenti dopo l'ammissione delle domande. Il piano dei trasporti considera i vari indirizzi di residenza, ricercando di assegnare le fermate con prossimità, tenuto conto delle vie da percorrere in concreto, dei mezzi impiegati, tipologia, orari, percorsi idonei e funzionali rispetto gli orari delle scuole.

La domanda non è altresì accolta in caso di morosità pregresse.

Le domande sono rigettate in caso di mancanza di posti disponibili.

La domanda è impegnativa per l'intero anno scolastico

Per utilizzi del servizio circoscritti a una frazione dell'anno scolastico, giustificati da particolari motivi che dovranno essere comunque comunicati per iscritto all'ufficio Servizi scolastici, sarà applicata una tariffa mensile non frazionabile, rapportata ad un anno scolastico convenzionalmente ripartito in nove mensilità con decorrenza da settembre.

L'iscrizione ha validità solo per l'anno scolastico di riferimento e l'accettazione della domanda per un determinato anno scolastico non comporta alcuna prelazione o titolo preferenziale per successive iscrizioni.

## **Costi del servizio**

L' accesso al servizio di trasporto comporta la corresponsione di tariffe definite dall'Amministrazione ed indicate nel frontespizio del modulo di domanda. Le tariffe potranno essere oggetto di aggiornamento Istat o di eventuali aumenti deliberati dall'Amministrazione. Sarà cura dell'ufficio servizi scolastici comunicare le eventuali variazioni.

La prima rata (relativa al periodo settembre - dicembre ) deve essere pagata entro il 30 settembre tramite le modalità indicate nella comunicazione di accettazione.

La seconda rata (per il periodo gennaio - giugno ) deve essere pagata entro il 31 gennaio: in tale occasione, oltre all'attestazione di pagamento, bisognerà presentare anche il tesserino per la vidimazione.

Gli utenti possono presentare apposita domanda di esenzione e di riduzione di pagamento in base alla modulistica disponibile sul sito istituzionale.

## **Svolgimento del servizio e norme di comportamento per gli alunni**

Il trasporto scolastico è un servizio che concorre a rendere effettivo il diritto allo studio.

Al fine di valutare la percorribilità in sicurezza delle strade e/o la pericolosità di luoghi di fermata, l'Ufficio servizi scolastici si avvale della collaborazione della Polizia locale che nel caso effettuerà appositi sopralluoghi. In generale per la sicurezza del servizio:

- gli scuolabus non potranno percorrere strade che non consentano il transito e/o manovre in sicurezza
- non potranno essere previste fermate in luoghi pericolosi per la circolazione stradale o per la salita/discesa dei trasportati

L'Amministrazione prevede che almeno un addetto per la vigilanza e il controllo svolga tale compito a rotazione sui mezzi di trasporto scolastico.

Principali regole di comportamento:

- Il servizio di trasporto ha inizio nel momento in cui l'alunno viene consegnato dalla famiglia alla fermata assegnata e termina nel momento in cui lo stesso viene fatto scendere dal mezzo e consegnato al personale scolastico e viceversa .Gli orari di arrivo/partenza dello scuolabus alle fermate possono subire variazioni a causa del traffico e/o delle presenze a bordo del mezzo; per questo e per agevolare le operazioni di salita a bordo dello scuolabus e di sistemazione dei bambini a bordo si richiede alle famiglie di trovarsi alle fermate con almeno 5 minuti di anticipo sull'orario previsto per la salita e la discesa.
- Per accedere al servizio è necessario essere in regola con il pagamento della tariffa ed essere muniti di regolare tesserino rilasciato dal Comune di Albignasego
- L'autista o il personale addetto alla vigilanza provvedono al controllo dei tesserini ed a segnalare all'ufficio comunale competente eventuali anomalie.
- È vietato assumere comportamenti irrispettosi nei confronti dei compagni, dell'autista, del personale addetto alla vigilanza o di persone terze quali passanti, automobilisti, ecc.
- Durante il viaggio è fatto obbligo di restare seduti al proprio posto, ai sensi del vigente codice della strada, seguire le indicazioni dell'autista/addetto alla vigilanza evitando di alzarsi durante la marcia e le manovre.

- E' richiesto che gli alunni non si comportino in modo da causare un pericolo per l'incolumità dei trasportati o danni per sé e per gli altri , non sporchino o danneggino gli scuolabus né assumano atteggiamenti in grado di arrecare disagio o offesa agli altri o tali da distrarre l'autista dalla propria mansione.
- Perché le condizioni di sicurezza siano garantite è richiesto che gli alunni non si appoggino alle portiere ed ai cristalli, non pongono le mani nel vano delle porte e nelle guide dei cristalli, non gettino oggetti dallo scuolabus.
- Gli alunni devono provvedere autonomamente al trasporto di zaini/cartelle e dei propri effetti scolastici, sia durante le operazioni di salita e discesa dallo scuolabus che durante il tragitto dal pullman alla scuola. L'eventuale ausilio del personale che effettua servizio di accompagnamento non deve essere considerato un atto dovuto. Zaini/cartelle ed altri effetti scolastici devono essere riposti sotto il sedile.
- All'alunno si raccomanda di non dimenticare sullo scuolabus oggetti personali o, in caso contrario, di segnalare immediatamente lo smarrimento al personale della ditta .
- E' vietato l'utilizzo dello smartphone in qualsiasi forma (foto o video)
- E' vietato fumare, il divieto è valido anche in caso di sigarette elettroniche .

In caso di comportamenti non conformi alle regole anzidette l'autista/addetto alla vigilanza interviene con richiami verbali per far cessare i comportamenti pericolosi o sgradevoli; è loro compito fare una prima segnalazione verbale ai genitori dei bambini coinvolti - o agli altri adulti presenti ad accoglierli alla fermata – circa gli episodi rilevanti occorsi durante il tragitto ed i richiami effettuati.

Al fine di consentire alle famiglie di intervenire con la propria potestà educativa sul bambino per la cessazione degli atteggiamenti inadeguati, i comportamenti gravi o reiterati saranno segnalati per iscritto ai genitori; qualora malgrado la segnalazione gli episodi proseguano, l'Ufficio servizi scolastici provvederà alla sospensione del servizio nei confronti dei bambini coinvolti, nella misura massima di giorni 10 secondo la gravità dell'accaduto, che sarà comunicata alla famiglia mediante lettera raccomandata A.R. con preavviso utile di almeno 5 giorni lavorativi. La sospensione può essere disposta per due sole volte nel corso dell'anno scolastico; pertanto in caso di reiterazione di comportamenti censurabili dopo la seconda sospensione sarà disposta la revoca del servizio. Nessun rimborso tariffario potrà essere richiesto dalla famiglia per le sospensioni o per la revoca comminate.

Il compito di accompagnare ed accogliere i minori allo scuolabus spetta alla famiglia.

All'atto dell'iscrizione, il/i genitore/i può segnalare il nominativo di altri adulti (massimo due) autorizzati ad accompagnare/accogliere il minore alla discesa dallo scuolabus.

L'arrivo di ogni automezzo presso ogni sede scolastica deve avvenire non più di cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni e non meno di cinque minuti prima del termine delle lezioni.

La partenza di ogni automezzo dalle sedi scolastiche al termine delle lezioni antimeridiane e pomeridiane deve avvenire dopo l'uscita di tutti gli alunni.

### **Standard e valutazione**

#### **Adozione di standard della qualità del servizio**

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Albignasego si impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi.

Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini e sono soggetti a monitoraggio. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la

compilazione di un questionario di gradimento e i risultati sono resi disponibili sul sito istituzionale [www.albignasego.gov.it](http://www.albignasego.gov.it)

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al successivo paragrafo di questa Carta di qualità dei servizi. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive.

Dimensione di qualità	Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni
Accessibilità	Accesso al servizio	Numero di giornate di effettuazione del servizio/numero di giornate di apertura scuole	100%
Trasparenza	Tempistiche di comunicazione	Pubblicazione sul sito web delle informazioni rilevanti riguardanti il servizio	3 giorni
Efficacia	Indagine di customer satisfaction	Livello di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio	Non inferiore 8/10
Efficienza	Incidenza della spesa a carico dell'utente (per anno scolastico)	Percentuale di copertura del servizio a carico dell'utenza	Non inferiore al 20%

### ***Reclami, suggerimenti, segnalazioni o apprezzamenti***

Reclami, suggerimenti, segnalazioni o apprezzamenti possono essere avanzati accedendo direttamente allo sportello unico dei servizi al cittadino.

Orari: Dal lunedì al sabato dalle ore 08.30 alle ore 13.00. Martedì e giovedì orario continuato fino alle ore 17.30. Per lo sportello decentrato presso S. Agostino: mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

Indirizzo: Sede municipale di via Milano e Sportello decentrato presso l'ex casa Calore a S. Agostino

Con la massima celerità e in ogni caso non oltre 30 gg dal ricevimento della segnalazione si riceverà una risposta sull'esito della 'segnalazione' (reclamo, suggerimento, segnalazione o apprezzamento).

L'inoltro di un reclamo, segnalazione, suggerimento o apprezzamento è possibile [on line](#) accedendo al seguente indirizzo [http://www.obizzi.it/nqcontent.cfm?a\\_id=13057](http://www.obizzi.it/nqcontent.cfm?a_id=13057);

Una volta che il comune avrà effettuato le verifiche del caso, una risposta verrà inviata al cittadino tramite posta tradizionale (nel caso in cui non venga fornito un indirizzo di posta elettronica o il

cittadino non sia registrato nel sito del Comune) o resa disponibile [nell'apposita sezione dell'area riservata](#) (per i cittadini registrati).