

 <p><i>Comune di Sant'Ilario d'Enza</i></p>	<p>Procedura di gestione delle segnalazioni e dei reclami</p>	<p>Rev. 0 del 10/1/14 Pag. 1 di 3</p>
--	---	---

## Scheda identificativa

Nome della procedura	
Procedura di gestione delle segnalazioni e dei reclami	

Responsabilità	
Redazione	Approvazione
Responsabile "Civico" Sportello Unico al Cittadino	Segretario Generale

Input	Output
Inoltro di un reclamo o segnalazione da parte dell'utente	Effettuazione dell'intervento risolutivo o pianificazione dello stesso e comunicazione all'utente

Indicatore di qualità	Valore di riferimento
Percentuale di reclami o segnalazioni cui si è data una risposta entro 20 gg	75%



*Comune di Sant'Ilario  
d'Enza*

## Procedura di gestione delle segnalazioni e dei reclami

Rev. 0 del 10/1/14  
Pag. 2 di 3

### SCOPO DELLA PROCEDURA

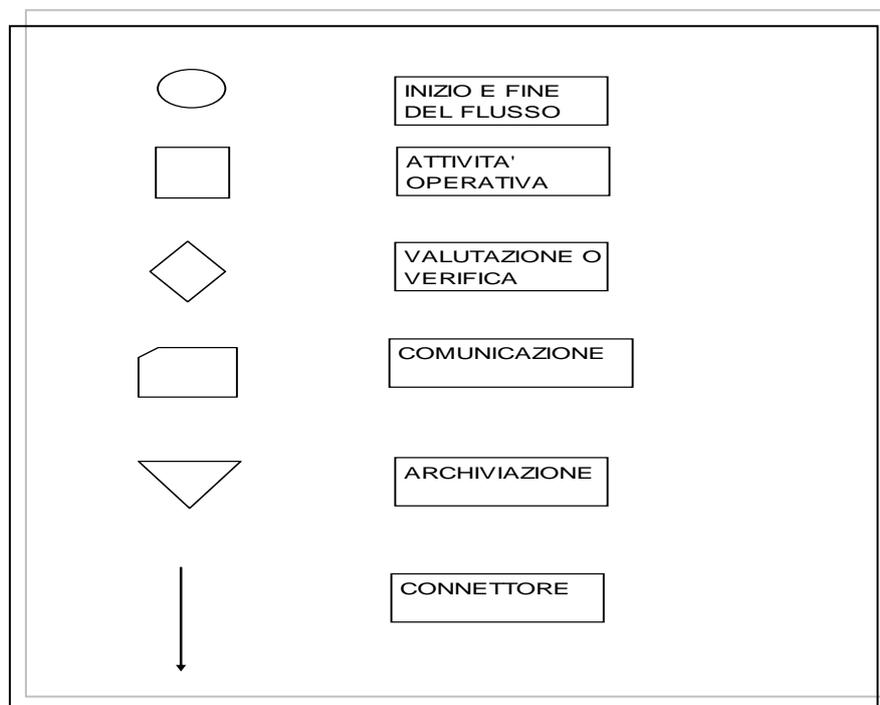
Scopo della presente procedura è descrivere le modalità con le quali sono gestite le segnalazioni, i reclami e i suggerimenti inoltrati dai cittadini.

La procedura si applica a tutte le segnalazioni, reclami e suggerimenti inoltrati a “CIVICO” Sportello Unico al Cittadino del Comune di Sant’Ilario d’Enza personalmente, telefonicamente, via fax, via PEC, e-mail e per posta.

### PROCEDURA

Si riporta nella pagina seguente la procedura, rappresentata mediante diagramma di flusso a matrice; per la decodifica dei simboli, si riporta la seguente legenda.

#### Legenda dei simboli utilizzati nei diagrammi di flusso





**Comune di Sant'Ilario  
d'Enza**

**Procedura di gestione delle segnalazioni e  
dei reclami**

Rev. 0 del 10/1/14  
Pag. 3 di 3

AZIONI	ATTORI					
	Utente	Sportello Unico al cittadino	Resp. Sportello	Servizio Specialistico	Tempi	NOTE
Invio segnalazione o reclamo						Le modalità di presentazione sono quelle previste per le altre istanze (Sportello, telefono, fax, PEC, mail non certificata); Le segnalazioni anonime non sono oggetto di registrazione
Protocollazione, inserimento in intraweb e inoltro a Servizio Specialistico						Nella intraweb è presente il modulo Segnalazioni; si genera un "nuovo record" inserendo: nome segnalante, recapito telefonico/mail (che verrà utilizzato per la risposta), oggetto; L'operatore dello Sportello seleziona, fra quelli preinseriti, il servizio che ritiene competente a dare risposta alla segnalazione.
Istruttoria e redazione della risposta e registrazione da parte del Servizio Specialistico competente nella intraweb						Nel caso di segnalazione di una situazione critica (es. emergenza neve) o pericolose: l'operatore dello sportello contatta il referente del Servizio Specialistico competente (es. per emergenze neve e situazioni pericolose ufficio tecnico). Eventuale sopralluogo possibile purché nei tempi di istruttoria
Il Resp. dello Sportello visualizza nella intraweb che è pronta la risposta da dare al cittadino						Sulla intraweb si visualizza Segnalazioni in "colore diverso" e fornisce la risposta al cittadino
Il Resp. Sportello invia all'utente la risposta secondo la modalità di invio da questi scelta (via email o telefonica)						
Aggiornamento intraweb per chiusura segnalazione/reclamo						Si inserisce la data di comunicazione al cittadino della risposta e si chiude la segnalazione
Il Resp. Sportello realizza report su reclami e tempi di risposta					Ogni mese al sindaco e singoli Assessori.	E' previsto un report statistico descrittivo dei reclami per i referenti politici.