

COMUNE DI MARCIANA MARINA

(PROVINCIA DI LIVORNO)



REGOLAMENTO

DI PUBBLICA TUTELA PER GLI UTENTI

E DI GARANZIA DEI SERVIZI

Approvato con Delibera di G.C. n. 8 del 28.01.2016

FINALITA' DELLA PUBBLICA TUTELA

Il presente Regolamento disciplina le modalità di presentazione, accoglimento e definizione delle segnalazioni avverso atti o comportamenti che a giudizio dei cittadini-utenti hanno posto ostacoli o limitazioni alla fruibilità dei servizi. Il Comune di Marciana Marina si impegna a garantire la tutela dei cittadini-utenti, ai sensi dell'art. 2 del D.P.C.M. 19/05/1995, nonché di quanto stabilito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994 e nel rispetto dei contenuti della Legge n.241 del 07/07/1990 e ss.mm.ii., della L. n. 150/2000, del D.lgs. n.150/2009.

TITOLO I

PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

ART.1 - Titolari del diritto di tutela

Gli utenti e gli Organismi di Tutela dei diritti dei cittadini possono presentare osservazioni, opposizioni e reclami, che rilevino situazioni di disservizio e atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità dei servizi.

ART.2 - Modalità

I soggetti individuati all'art. 1 esercitano il loro diritto a mezzo:

- a) comunicazione scritta consegnata a mano, trasmessa per posta, fax o posta elettronica direttamente all'URP, sottoscritta dall'utente;
- b) colloquio diretto o telefonico con gli operatori URP.

Qualora le segnalazioni avvenute con le modalità di cui al punto b), contengano elementi significativi di indagine e richiedano una puntuale verifica dei fatti, il responsabile URP può chiedere al cittadino-utente che ha effettuato la segnalazione di formalizzare la stessa, debitamente sottoscritta.

La presentazione delle segnalazioni non impedisce né preclude al cittadino-utente la proposizione di impugnative in via giurisdizionale e paragiurisdizionale.

I reclami anonimi possono essere utilizzati dall'URP, nell'ambito del suo compito istituzionale, al fine di proporre adeguamenti e correttivi.

ART.3 - Tempi di presentazione

Le segnalazioni dovranno essere presentate, nei modi sopra indicati, di norma entro 30 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti. L'Amministrazione può valutare anche i reclami presentati oltre tale termine, sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.

TITOLO II

PROCEDURA D'ESAME DEI RECLAMI

ART.4 - Attività preliminari

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve i reclami e provvede a:

- a) dare risposta all'utente per i reclami che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione; l'URP interpella comunque i Responsabili di Area e gli Uffici interessati, se necessario;
- b) predisporre attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso; i soggetti coinvolti nella questione devono mettere in grado l'URP di dare risposta almeno interlocutoria all'interessato, entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo. In ogni caso, la risposta definitiva deve essere fornita all'utente entro 30 giorni.
- c) nei casi in cui si ravvisi un fatto che possa dare origine a responsabilità penali, dare notizia della vicenda e consegnare copia della relativa documentazione direttamente al Responsabile dell'Area interessata.

ART.5 - Attività istruttoria

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico per l'espletamento dell'attività istruttoria:

- a) acquisisce tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, inclusa la consultazione e l'ottenimento di copia, di tutti gli atti e documenti relativi all'oggetto del proprio intervento;
- b) richiede chiarimenti ai Responsabili dei procedimenti e ai Responsabili di Area;
- c) per le segnalazioni di evidente complessità, ovvero che non si prestino ad immediata definizione, l'URP invia la relativa documentazione, accompagnata da ogni altra utile informazione, al Responsabile dell'Area di competenza;
- d) i dipendenti del Comune sono tenuti a fornire la necessaria collaborazione all'URP per gli adempimenti loro richiesti, ai sensi del presente Regolamento; costituisce violazione dei doveri d'ufficio non dare seguito alle predette richieste.

ART.6 - Risposta all'utente

Qualora il reclamo richieda un successivo riscontro, l'URP predispone risposta scritta, da trasmettere al cittadino-utente entro il termine di 30 giorni dalla data di ricezione della segnalazione stessa, sulla scorta dell'attività istruttoria precedentemente espletata.

Il termine di cui sopra può essere sospeso per una sola volta, se si dovesse verificare la necessità di ulteriori accertamenti ed approfondimenti.

In tal caso, l'URP provvede a darne comunicazione all'interessato, motivando il ritardo.

TITOLO III

ALTRI ADEMPIMENTI

ART.7 - Relazione di servizio

L'URP predispose annualmente una rilevazione statistica sulla propria attività e una relazione sulle criticità riscontrate, da trasmettersi al Sindaco, al Segretario Comunale e ai Responsabili di Area.

ART.8 - Conferenza dei Servizi

La Conferenza dei Servizi, presieduta dal Segretario Comunale, è indetta almeno una volta l'anno e avrà lo scopo di informare sull'andamento generale delle attività di tutte le Aree e, in particolar modo, relazionerà in riferimento al rispetto degli impegni assunti e degli standard indicati nella Carta dei Servizi.

ART.9 - Rinvio

Per quanto non previsto nel presente Regolamento si fa riferimento alle normative vigenti in materia.

COMUNE DI MARCIANA MARINA (LI)

Viale Vadi, n, 7

SCHEDA DI SEGNALAZIONE

Nome e Cognome	
Nato/a il	
Via	
Comune	
Telefono/Fax	
E-mail	
Tipo e N. Documento	

AREA/SERVIZIO/UFFICIO INTERESSATO : _____

RECLAMO

SUGGERIMENTO

RINGRAZIAMENTO

Motivo:	
DATA	FIRMA
RICEVUTO DA _____ (firma operatore URP)	

Informativa ai sensi del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (art.13)

Gent.ma Signora/Egr. Signore,

la normativa sulla privacy richiede che Lei esprima il Suo consenso al trattamento dei dati personali, sensibili, giudiziari, da Lei forniti con la presente segnalazione. A tal fine La informiamo che i dati da Lei forniti:

- a) saranno utilizzati da dipendenti di questo Comune, sia responsabili, sia incaricati del trattamento dei dati, nell'ambito delle proprie competenze;
- b) saranno trattati mediante strumenti manuali, informatici e telematici nel pieno rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 196/03 e in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi;
- c) saranno utilizzati per la seguente finalità: gestione amministrativa delle segnalazioni pervenute all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (art. 73, comma 2, lettera g) del D.Lgs. n. 196/2003). Questi dati saranno conservati in un archivio, protetti da sottrazione o alterazione mediante appositi sistemi di gestione e di archiviazione;
- d) non saranno comunicati ad altri soggetti, se non chiedendoLe espressamente il consenso.

Si comunica inoltre che:

- il conferimento dei dati è facoltativo e il loro eventuale mancato conferimento non precluderà la gestione del reclamo;
- il titolare del trattamento è il Comune di Marciana Marina;
- il responsabile del trattamento è il Responsabile dell'Area Amministrativa-Demografico-Statistica;
- l'art. 7 del D.Lgs. n. 196/2003, che per Sua comodità riportiamo di seguito, Le riconosce alcuni diritti in ordine al trattamento.

“Art. 7 – DIRITTI DELL'INTERESSATO

L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano.”

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Preso atto dell'informativa di cui sopra, fornitami ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003 io sottoscritto _____ nato a _____ il _____ residente a _____

ESPRIMO IL MIO CONSENSO

al trattamento dei miei dati personali, sensibili e giudiziari, esclusivamente ai fini della gestione amministrativa delle segnalazioni pervenute all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Marciana Marina.

Data

Firma

.....