



COMUNE DI CERVIA

(Provincia di Ravenna)



Progetto Gestione Reclami/Segnalazioni/Suggerimenti

MANUALE D'USO PER I DIPENDENTI DEI VARI SERVIZI

INDICE

PREMESSA

1. SCOPO ED APPLICABILITA'
2. DEFINIZIONI
3. AMBITO DI APPLICAZIONE
4. MODALITA' DI RICEZIONE
5. TRATTAMENTO DELLE SEGNALAZIONI A LIVELLO BUROCRATICO-AMMINISTRATIVO
6. SEGNALAZIONI ESCLUSE DA RIL.FE.DE.UR.
7. LA PROCEDURA E LE COMPETENZE
 - a) Trattamento delle segnalazioni
 - b) Competenze dei servizi
 - b.1 – segnalazioni che i servizi ricevono dall'esterno
 - b.2 – segnalazioni ricevute, per competenza, dal Cervia Informa o dall'Ufficio Protocollo Generale
 - b.3 – le competenze del Cervia Informa
 - b.4 – le competenze dell'Ufficio Protocollo Generale
 - b.5 – le competenze del Servizio Organi di Governo e Comunicazione Istituzionale
 - b.6 – la descrizione analitica delle competenze suddivise per servizi
8. MODALITA' DI TRATTAMENTO DELLE SEGNALAZIONI DA PARTE DI TUTTI I SERVIZI
 - a) al Protocollo Generale



COMUNE DI CERVIA

(Provincia di Ravenna)



- b) al Cervia Informa
- c) al Serv. Organi di Governo e Comunicazione Istituzionale
- d) a una persona/settore generico dell'Ente
- e) alla Polizia Municipale
- f) segnalazione rilevata direttamente da un operatore comunale
- g) segnalazione relativa a disservizi/problematiche di competenza di società partecipate o enti esterni
- h) segnalazioni e reclami anonimi o semi-anonimi

9. CERTEZZA DELLE RISPOSTE

10. MONITORAGGIO

Allegato: Nuova procedura per segnalazioni su zanzara tigre

PREMESSA

Obiettivo

“Ascolto del cittadino”, non solo in termini di applicazione delle normative vigenti in materia, ma come soggetto attivo nella gestione del territorio, compresa l'indicazione di disservizi o altre segnalazioni di diversa natura, in qualsiasi sede comunale esse vengano presentate. L'approccio per il segnalante deve essere positivo, affinché per la situazione di disagio che già vive, in qualsiasi punto dell'Ente esso si presenti, possa trovare un punto di ascolto.

E' obiettivo comune evitare che il segnalante debba recarsi in diversi uffici prima di trovare quello preposto, oppure che debba essere indirizzato solo al Cervia informa, anche se è il servizio preposto dalla legge per tale funzione. Pertanto accoglienza di 1° livello in qualsiasi settore o servizio dell'Ente, mentre il successivo completamento della procedura tramite Ril.Fe.De.Ur. da parte dei referenti che hanno partecipato allo specifico corso di formazione, dal Cervia Informa e dall'Ufficio Protocollo Generale.

Considerazioni

- A) risparmio della carta, in linea con la politica dell'Ente. Con Ril.Fe.De.Ur., che è uno strumento che non consente la doppia destinazione, la carta non gira. Gli amministratori riceveranno la segnalazione via e-mail e non cartacea; potranno aggiungere note, ma non ri-destinare.
- B) informazioni sul programma Ril.Fe.De.Ur.: la segnalazione viene assegnata al Servizio/settore competente che ne diventa il destinatario principale. Per gli altri destinatari, si tratta di copie aggiuntive. In particolare per i punti A) e B) è importante che gli amministratori ed i dirigenti,



COMUNE DI CERVIA

(Provincia di Ravenna)



individuino dei referenti per la gestione quotidiana delle segnalazioni a loro destinate, in quanto, ovviamente, non potranno gestire personalmente la situazione.

1. Scopo ed applicabilità

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità adottate dall'Ente per la gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti al fine di porre rimedio alle situazioni denunciate ed evitare il ripetersi di condizioni che creano insoddisfazione e disagio nei cittadini.

La gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti, rappresenta uno strumento utile per il miglioramento della qualità dei servizi erogati, pertanto questa procedura si applica a tutti i processi gestiti dal Comune.

2. Definizioni

Ai fini della procedura, si intende per:

- a) **“reclamo”**, ogni comunicazione del cittadino/utente, presentata in qualsiasi forma e modalità a qualsiasi ufficio del Comune, per comunicare il mancato o cattivo esercizio di una funzione amministrativa di competenza dell'Ente.
- b) **“segnalazione”**, ogni comunicazione del cittadino/utente, presentata in qualsiasi forma e modalità a qualsiasi ufficio del Comune, che ha lo scopo di far presente:



COMUNE DI CERVIA

(Provincia di Ravenna)



- un'anomalia riscontrata su un bene di proprietà del Comune che richiede un intervento di manutenzione (strade, immobili)
- una situazione di pericolo che richiede un intervento immediato di messa in sicurezza
- un'anomalia riscontrata nell'erogazione di un servizio pubblico fornito direttamente dal Comune di Cervia
- un'anomalia riscontrata nell'erogazione di un servizio pubblico erogato da Enti collegati

Ogni segnalazione è volta a promuovere azioni per il miglioramento degli standard di efficacia, efficienza, economicità e qualità delle funzioni esercitate e dei servizi resi all'utenza.

- c) **“suggerimento”**, ogni comunicazione del cittadino/utente, presentata in qualsiasi forma e modalità a qualsiasi ufficio del Comune, che non ha lo scopo di denunciare un disagio, bensì è un'indicazione utile per apportare modifiche per la fornitura di un servizio o prodotto e renderlo più confacente alle sue aspettative.

3. Ambito di applicazione

La presente procedura si applica a tutte le funzioni amministrative di cui il Comune di Cervia è titolare, esercitate da qualunque struttura dello stesso.

Qualora la segnalazione o il reclamo siano attinenti a funzioni o servizi di cui il Comune non è competente, questo provvede, a seconda dei casi (competenza di società partecipate/enti legati al Comune da convenzioni etc) all'inoltro all'Ente competente informandone l'utente, oppure ad informare l'utente della non competenza in merito.

4. Modalità di ricezione

In tematica, viene definita la multicanalità dei diversi canali di ingresso delle segnalazioni:

- . brevi manu
- . lettere cartacee
- . fax
- . posta elettronica certificata (PEC)
- . e-mail
- . telefono
- . sito internet comunale



COMUNE DI CERVIA

(Provincia di Ravenna)



- . accesso diretto dei cittadini agli sportelli o uffici comunali
- . segnalazione rilevata direttamente da un operatore comunale (es. vigile che rileva sul territorio un problema)

5. Trattamento della segnalazione a livello burocratico-amministrativo

La protocollazione delle segnalazioni in entrata, in ottemperanza a quanto previsto nel vigente "Manuale di gestione del sistema documentario", potrà essere effettuata esclusivamente dall'ufficio Protocollo Generale e dal Servizio Cervia Informa.

Il programma informatico Ril.fe.de.ur. non ha collegamenti con il programma Iride per la protocollazione. Ad ogni segnalazione inserita in Ril.fe.de.ur. il programma assegnerà una numerazione progressiva. Ogni segnalazione sarà individuata dalla terna: progressivo/anno/sigla comune. Es. 1/2010/CER

Qualora la segnalazione, per le sue caratteristiche, sia stata protocollata in Iride, il n° di protocollo potrà essere inserito nella maschera di Ril.fe.de.ur.

La risposta scritta ad una segnalazione protocollata in arrivo da Ril.fe.de.ur. avrà un numero di protocollo in partenza con collegamento al numero Ril.fe.de.ur.

Il servizio assegnatario che riceve una segnalazione protocollata è tenuto a conservarne l'originale cartaceo e a fascicolarlo (anche informaticamente) insieme alla relativa risposta, in base ai principi della corretta gestione archivistica dei documenti e a quanto sarà disposto anche dal Manuale di gestione del protocollo informatico in corso di approvazione.

6. Segnalazioni escluse da Ril.fe.de.ur.

Sono escluse dall'inserimento nel programma informatico Ril.fe.de.ur. tutte le segnalazioni riguardanti:

- abusi edilizi
- conflitti fra privati
- manutenzione di strutture comunali (palestre, scuole, sedi comunali) presentate da personale interno, in quanto già monitorate
- nonché tutto quello che non riguarda strettamente beni di proprietà comunali o l'erogazione di servizi pubblici.

7. LA PROCEDURA E LE COMPETENZE



COMUNE DI CERVIA

(Provincia di Ravenna)



a) **Treatment of reports**

The system provides that **each service manages in direct mode the reporting of its own competence**, either receiving it from the Cervia Informa service or from the Protocollo office, coordinating the process for resolution and the relative response to the citizen within the indicated times, and closing the reporting of the service and/or when another is activated.

b) **Service competences**

b.1 Reports received by services from the outside

Whenever the Service receives a report from the citizen/user,

- **if received from a referent** (appointed by the Director for the management of the programmatic Ril.fe.de.ur. and the relative procedure, which has also participated in the specific preparatory course of formation, inserts it through the programmatic and manages it in its completeness.

- **if received from another dependent**, unable to use the programmatic Ril.fe.de.ur., without having to turn the citizen or direct him to another office, uses the form present on the website and inserts the first-degree information. The report will be received by the operator of Cervia Informa, who will provide complete insertion in Ril.fe.de.ur.

b.2 Reports received, by competence, from Cervia Informa or from the General Protocollo office

If a service is assigned, by competence, **una segnalazione dal Cervia Informa o dall'Ufficio Protocollo Generale**, it is the recipient of that report, proceeding with the resolution of the service and the response to the citizen, and/or its closure.

b.3 The competences of Cervia Informa

At Cervia Informa, in the start-up phase of the project, as the main point of collection of reports, which can arrive either by phone or via fax, e-mail or direct presence of the reporter, competes:

per il front office

- a) the management of the majority of reports presented, their complete insertion in Ril.fe.de.ur. and their destination.

per il back office



COMUNE DI CERVIA

(Provincia di Ravenna)



- a) la classificazione e gestione delle segnalazioni inserite principalmente tramite il form web, il loro inserimento completo in Ril.fe.de.ur e la loro destinazione, nonché la gestione delle segnalazioni pervenute tramite i canali previsti, non trattate dal front office.
- b) Il monitoraggio giornaliero delle segnalazioni aperte (mediante apposito report) per il controllo sui tempi di risposta dei diversi servizi che contatterà ogni qual volta risconterà dei tempi troppo lunghi nella gestione/chiusura delle segnalazioni.
- c) Il rapporto con le società partecipate, per le segnalazioni di loro competenza, in applicazione della procedura adottata all'interno delle attività per il mantenimento della "certificazione ambientale".
- d) le risposte al cittadino per le segnalazioni di cui il Cervia Informa è il servizio assegnatario.

b.4 Le competenze dell'Ufficio Protocollo Generale

All'Ufficio Protocollo Generale compete l'inserimento iniziale della segnalazione ricevuta a mezzo dei servizi postali, via posta elettronica certificata, via fax o brevi manu.

b. 5 Le competenze del Servizio Organi di Governo e Comunicazione Istituzionale

Ai referenti del servizio compete l'inserimento completo in Ril.fe.de.ur. della segnalazione presentata direttamente a voce o telefonicamente o per via telematica dal cittadino/utente, o che un amministratore potrebbe indicare di aver ricevuto fuori dall'Ente, con le modalità indicate nel presente manuale.

L'Ufficio Segreteria del Sindaco e Ufficio Stampa saranno sempre e comunque destinatari, per conoscenza, di tutte le segnalazioni pervenute all'Ente sotto qualsiasi forma.

Un aspetto molto rilevante per questo servizio sarà quello della risposta, già sperimentata negli anni, di tipo politico da parte del Sindaco, degli Amministratori o anche da parte dei Dirigenti, i quali si ritiene debbano però concordare una risposta con l'Assessore del ramo.

b.6 la descrizione analitica delle competenze suddivise per servizi

Tipo segnalazione	Modalità di gestione in Rilfedeur	Assegnatario *	Firmatario delle risposte	Comunicazioni da inviare
Segnalazione semplice che riguarda un solo servizio (es. albero pericoloso da abbattere)	Si inserisce una segnalazione contenente un solo fenomeno	Il servizio interessato (es. Servizio Verde)	Il responsabile di servizio o il dirigente	<ul style="list-style-type: none">- al servizio assegnatario (nel caso l'inserimento sia stato fatto dal servizio stesso non serve)- a sindaco/stampa- ad eventuali enti esterni da coinvolgere (es. Hera, Ausl, Provincia, ...)- ad eventuali servizi del Comune che possono essere interessati alla cosa (per conoscenza, per controllo, ...)- all'assessore di competenza



COMUNE DI CERVIA

(Provincia di Ravenna)



Segnalazione contenente più fenomeni relativi tutti allo stesso servizio (es. segnalazione di buca sulla strada e di segnaletica verticale caduta)	Si inserisce una segnalazione contenente più fenomeni	Il servizio interessato (es. Servizio Manutenzione)	Il responsabile di servizio o il dirigente	<ul style="list-style-type: none">- al servizio assegnatario (nel caso l'inserimento sia stato fatto dal servizio stesso non serve)- a sindaco/stampa- ad eventuali enti esterni da coinvolgere (es. Hera, Ausl, Provincia, ...)- ad eventuali servizi del Comune che possono essere interessati alla cosa (per conoscenza, per controllo, ...)- all'assessore di competenza
Segnalazione contenente più fenomeni relativi tutti allo stesso settore (es. segnalazione di buca sulla strada e di albero da potare)	Si inserisce una segnalazione contenente più fenomeni	Il settore interessato (es. Settore GMPT)	Il dirigente	<ul style="list-style-type: none">- al settore assegnatario- ai servizi competenti (es. verde e manutenzione)- a sindaco/stampa- ad eventuali enti esterni da coinvolgere (es. Hera, Ausl, Provincia, ...)- ad eventuali servizi del Comune che possono essere interessati alla cosa (per conoscenza, per controllo, ...)- all'assessore di competenza
Segnalazione "non politica" contenente più fenomeni relativi a settori diversi (es. segnalazione di buca sulla strada e richiesta di dissuasori di velocità su strada)	Si inserisce una segnalazione contenente più fenomeni	Cervia Informa	Il Direttore Generale	<ul style="list-style-type: none">- ai servizi competenti (es. Manutenzione e Viabilità)- a sindaco/stampa- ad eventuali enti esterni da coinvolgere (es. Hera, Ausl, Provincia, ...)- ad eventuali servizi del Comune che possono essere interessati alla cosa (per conoscenza, per controllo, ...)- agli assessori di competenza
Segnalazione "politica" contenente più fenomeni relativi a settori diversi (es. urbanizzazione selvaggia e carenza di parcheggi)	Si inserisce una segnalazione contenente più fenomeni	Servizio Organi di Governo	Il sindaco o un assessore	<ul style="list-style-type: none">- a sindaco/stampa- agli assessori di competenza- ai dirigenti competenti (es. Casadei, Buonafede)

* **L'assegnatario** è colui che è responsabile dei rapporti con il cittadino (risposta finale ed eventuali risposte interlocutorie).

In caso di segnalazione multipla il responsabile coordina i servizi competenti che hanno il compito di risolvere, se possibile, la segnalazione e fare pervenire all'assegnatario tutte le informazioni necessarie per iscritto (compresa la bozza di risposta da inviare al cittadino per la parte di propria competenza).

8. Modalità di trattamento delle segnalazioni da parte di tutti i servizi

A seconda del canale di ingresso, le segnalazioni dovranno essere trattate secondo lo schema seguente:

a) Al Protocollo Generale

CANALE D'INGRESSO	REGISTRAZIONE SEGNALAZIONE	PROTOCOLLO
Segnalazione cartacea tramite posta o consegna diretta	L'ufficio Protocollo inserisce in modo completo la segnalazione su Rilfedeur e la destina al settore/servizio competente	SI
Posta elettronica certificata (sia proveniente da casella PEC che da casella elettronica ordinaria,	L'ufficio Protocollo inserisce in modo completo la segnalazione su Rilfedeur e la destina al settore/servizio competente.	SI



COMUNE DI CERVIA

(Provincia di Ravenna)



anche priva di firma digitale)		
Fax ufficiale al Municipio/protocollo	L'ufficio Protocollo inserisce in modo completo la segnalazione su Rilfedeur e la destina al settore/servizio competente	SI

b) Al Cervia Informa

CANALE D'INGRESSO	REGISTRAZIONE SEGNALAZIONE	PROTOCOLLO
Di persona al Cervia Informa	Sono possibili 2 casi: a) il cittadino compila un modulo, lo firma e lo consegna all'operatore di Cervia Informa che provvede ad inserire in modo completo la segnalazione su Rilfedeur e a destinarla al settore/servizio competente b) il cittadino si limita alla sola segnalazione verbale e l'operatore del Cervia Informa provvede ad inserire in modo completo la segnalazione su Rilfedeur e a destinarla al settore/servizio competente	SI NO
Fax Cervia Informa	Il Servizio Cervia Informa inserisce in modo completo la segnalazione su Rilfedeur e la destina al settore/servizio competente	SI
Telefonata al Cervia Informa	Il Servizio Cervia Informa inserisce in modo completo la segnalazione su Rilfedeur e la destina al settore/servizio competente	NO
E-mail al Cervia Informa	Il Servizio Cervia Informa inserisce in modo completo la segnalazione su Rilfedeur e la destina al settore/servizio competente. * I messaggi privi di firma digitale inviati a mezzo di casella elettronica ordinaria possono essere protocollati, su richiesta del responsabile del procedimento come previsto dall'art. 5.18 del Mdg	NO*
Sito Web Comunale	Con la compilazione del form presente sul sito da parte del cittadino, la segnalazione entra già in Rilfedeur. Il Cervia Informa provvede a completare i dati mancanti (classificazione, destinatario....)	NO

c) Al Servizio Organi di Governo e Comunicazione istituzionale

CANALE D'INGRESSO	REGISTRAZIONE SEGNALAZIONE	PROTOCOLLO
Di persona	Sono possibili 2 casi: a) il cittadino si limita alla sola segnalazione verbale e il dipendente provvede ad inserire in modo completo la segnalazione su Rilfedeur e a destinarla al settore/servizio competente b) il cittadino compila un modulo, lo firma e lo consegna al dipendente che provvede a farlo avere all'ufficio Protocollo Generale per il protocollo e per l'inserimento in modo completo su Rilfedeur, e a destinarla al settore/servizio competente	NO SI



COMUNE DI CERVIA

(Provincia di Ravenna)



Fax	Il dipendente provvede a farla avere all'ufficio Protocollo Generale per il protocollo e per l'inserimento in modo completo su Rilfedeur, il quale provvederà a destinarla al settore/servizio competente	SI
Telefonata	Il dipendente inserisce in modo completo la segnalazione su Rilfedeur e se di competenza ne avvia l'iter; se non di competenza la destina al settore/servizio di competenza	NO
E-mail	Il dipendente inserisce in modo completo la segnalazione su Rilfedeur e se di competenza ne avvia l'iter; se non di competenza la destina al settore/servizio di competenza * I messaggi privi di firma digitale inviati a mezzo di casella elettronica ordinaria possono essere protocollati, su richiesta del responsabile del procedimento come previsto dall'art. 5.18 del Mdg	NO*
Da indicazioni estrapolabili da verbali o emerse da incontri dell'a.c. con associaz, con cittadini; incontri dei cons. di zona. Segnalazioni presentate da rappresentanti di enti o associazionismo o altro presenti in città	Il dipendente inserisce in modo completo la segnalazione su Rilfedeur e come per la procedura sovra riportata , avvia l'iter in base alla competenza o meno della segnalazione. In particolare, ne segue i canali di risposta che probabilmente dovrà essere rilasciata a livello politico, pur con la competenza tecnica	Secondo l'entità della segnalazione

d) Alla Polizia Municipale

CANALE D'INGRESSO	REGISTRAZIONE SEGNALAZIONE	PROTOCOLLO
Di persona alla PM	1) Nel caso venga presentata una segnalazione scritta, il piantone la invia al Protocollo che provvede ad inserire in modo completo la segnalazione su Rilfedeur e a destinarla al settore/servizio competente 2) Nel caso la segnalazione venga fatta a voce il piantone la riceve e la inserisce in modo completo sul Rilfedeur entro il termine della giornata. Inizialmente, solo per motivi di tipo organizzativo o nel caso in cui non sia presente un referente Ril.fe.de.ur. , il piantone inserisce la segnalazione nel form presente sul sito web. Il Cervia Informa si troverà in automatico una nuova segnalazione presente su Rilfedeur e poi provvede a completare i dati mancanti (classificazione, destin.....)	SI NO
Telefonata alla PM	Il piantone riceve la segnalazione e la inserisce in modo completo su Rilfedeur entro il termine della giornata. Inizialmente, solo per motivi di tipo organizzativo o nel caso in cui non sia presente un referente rilfedeur, il piantone inserisce la segnalazione nel	NO



COMUNE DI CERVIA

(Provincia di Ravenna)



	form presente sul sito web. Il Cervia Informa si troverà in automatico una nuova segnalazione presente su Rilfedeur e poi provvede a completare i dati mancanti (classificazione, destin.....)	
Fax alla PM	Il piantone gira il fax al Protocollo che provvede ad inserire in modo completo la segnalazione su Rilfedeur e a destinarla al settore/servizio competente	SI

e) A una persona/settore generico dell'Ente

CANALE D'INGRESSO	REGISTRAZIONE SEGNALAZIONE	PROTOCOLLO
Di persona presso un ufficio qualsiasi dell'Ente	L'operatore comunale inserisce in modo completo la segnalazione su Rilfedeur e la assegna al servizio competente. In alternativa e solo nel caso non sia presente il referente Rilfedeur, compila il form sul sito web. Il Cervia Informa si troverà in automatico una nuova segnalazione che provvede a completare con i dati mancanti.	NO
Fax generico proveniente dall'esterno a un qls ufficio dell'Ente	L'ufficio gira il fax al Protocollo che provvede ad inserire in modo completo la segnalazione in Rilfedeur e a destinarlo al settore/servizio competente	SI
Telefonata a un qls ufficio dell'Ente	L'operatore comunale inserisce in modo completo la segnalazione su Rilfedeur e la destina al servizio competente. In alternativa e solo nel caso non sia presente il referente Rilfedeur, compila il form sul sito web. Il Cervia Informa si troverà in automatico una nuova segnalazione che provvede a completare con i dati mancanti.	NO
E-mail a un qls ufficio/persona dell'Ente	L'operatore comunale inserisce in modo completo la segnalazione su Rilfedeur e la destina al servizio competente. In alternativa e solo nel caso non sia presente il referente Rilfedeur, compila il form sul sito web. Il Cervia Informa si troverà in automatico una nuova segnalazione che provvede a completare con i dati mancanti. * I messaggi privi di firma digitale inviati a mezzo di casella elettronica ordinaria a indirizzi personali di posta elettronica dei dipendenti possono essere protocollati, su richiesta del responsabile del procedimento come previsto dall'art. 5.18 del Mdg	NO*

f) Segnalazione rilevata direttamente da un operatore comunale

CANALE D'INGRESSO	REGISTRAZIONE SEGNALAZIONE	PROTOCOLLO
Segnalazione diretta	L'operatore comunale inserisce in modo completo la segnalazione su Rilfedeur e la destina al servizio Cervia Informa. In alternativa e solo nel caso non sia presente il referente Rilfedeur, compila il form sul sito web. Il Cervia Informa si troverà in	NO



COMUNE DI CERVIA

(Provincia di Ravenna)



	automatico una nuova segnalazione che provvede a completare con i dati mancanti.	
--	--	--

g) Segnalazioni relative a disservizi/problematiche di competenza di società partecipate ed enti esterni (Azimut, Hera Rifiuti, Hera Luce)

CANALE D'INGRESSO	REGISTRAZIONE SEGNALAZIONE	PROTOCOLLO
Di persona	Sono possibili 2 casi: h) il cittadino compila un modulo, lo firma e lo consegna all'operatore che provvede ad inserire in modo completo la segnalazione su Rilfedeur e a destinarla al <u>Servizio Cervia Informa</u> i) il cittadino si limita alla sola segnalazione verbale e l'operatore provvede ad inserire in modo completo la segnalazione su Rilfedeur e a destinarla al <u>Servizio Cervia Informa</u>	SI NO
Fax	Il Servizio ricevente inserisce in modo completo la segnalazione su Rilfedeur e la destina al <u>Servizio Cervia Informa</u> .	SI
Telefonata	Il Servizio ricevente inserisce in modo completo la segnalazione su Rilfedeur e la destina al <u>Servizio Cervia Informa</u>	NO
E-mail	Il Servizio ricevente inserisce in modo completo la segnalazione su Rilfedeur e la destina al <u>Servizio Cervia informa</u> * I messaggi privi di firma digitale inviati a mezzo di casella elettronica ordinaria possono essere protocollati, su richiesta del responsabile del procedimento come previsto dall'art. 5.18 del Mdg	NO*

Il Servizio Cervia Informa assegnatario delle segnalazioni relative alla **presenza di zanzara tigre/ristagni di acqua dirette ad AZIMUT** seguirà la procedura elaborata in collaborazione con il Servizio Politiche Ambientali che viene allegata, ad ogni buon fine, al presente manuale.

Nel caso di segnalazioni dirette, per competenza, ad **HERA RIFIUTI e HERA LUCE**, il servizio Cervia Informa provvederà ad inviare comunicazione fra Enti alla Società competente, allegando la scheda della segnalazione. Al ricevimento della risposta di risoluzione del disagio, il Servizio Cervia Informa chiuderà la segnalazione in Rilfedeur.

h) Segnalazioni e reclami ANONIMI o SEMI ANONIMI *

CANALE D'INGRESSO	REGISTRAZIONE SEGNALAZIONE	PROTOCOLLO
Segnalazione anonima o semi-anonima <u>presentata direttamente in un qualsiasi servizio dell'ente, ad esclusione dell'Ufficio Protocollo Generale</u>	Qualora si presenti un segnalante con una segnalazione scritta che però non intende sottoscrivere, l'operatore accoglie la segnalazione, appone una nota di proprio pugno specificando che il testo è stato integralmente scritto dal segnalante che intende rimanere anonimo, la mette in una busta chiusa e la invia all'Ufficio Protocollo. L'inserimento della segnalazione anonima nel programma informatico Rilfedeur sarà oggetto di valutazione da parte dell'Uff. Protocollo.	Secondo quanto disposto dalla vigente circolare sulla protocollazione della posta (Prot. 194 del 15/05/1997) in attesa che venga approvato il Manuale di gestione per il protocollo informatico e i flussi documentali
Segnalazione <u>telefonica</u> anonima	Il segnalante viene invitato, spiegando le	Come sopra indicato



COMUNE DI CERVIA

(Provincia di Ravenna)



	motivazioni di interpretabilità, a presentare una segnalazione scritta, pur non sottoscritta, e indirizzarla all'ufficio Protocollo.	
Segnalazione anonima o semi-anonima <u>pervenuta via mail</u>	L'operatore che riceve la segnalazione risponde chiedendo i dati identificativi all'indirizzo mail di provenienza per poter proseguire l'iter della segnalazione. Qualora non si ottenga risposta viene destinata all'Ufficio Protocollo Generale e seguirà la procedura per la documentazione anonima.	Come sopra indicato

* in qualsiasi ufficio vengano presentati, il dipendente ricevente informerà il segnalante della specifica procedura per la documentazione anonima, con tempi e modalità a se stanti e, in particolare, che ovviamente il segnalante non potrà ricevere riscontro sugli effetti della richiesta.

9. Certezza della risposta

Il programma Rilfedeur permette, attraverso una serie di moduli base già impostati, di inviare diverse tipologie di risposte al cittadino segnalante: di apertura della segnalazione e ringraziamento, interlocutoria e di chiusura con risoluzione del disagio. Altre tipologie che si dovessero prevedere possono essere inserite nel programma con l'ausilio del Servizio Informatica. Chiaramente la risposta di apertura della segnalazione, per evitare un aggravio dei tempi di lavoro, potrà essere inviata nel caso in cui il segnalante abbia indicato l'indirizzo e-mail quale mezzo per avere risposta. In questo caso la firma potrà essere quella del Responsabile di Servizio.

La risposta ai cittadini (entro 30 gg.), va sempre data (tranne il caso di segnalazioni banali la cui risposta migliore consiste nel risolvere il problema entro pochissimi giorni (es. buca sulla strada) utilizzando indicativamente la stessa metodologia di presentazione della segnalazione: a richiesta telefonica, telefonicamente; a richiesta pervenuta via e-mail, via mail ecc.

Si risponderà in modo ufficiale a segnalazioni pervenute mediante canali ufficiali (lettera cartacea o fax completi dei dati identificativi)

A segnalazioni scritte che riportano un numero di protocollo in ingresso, occorre replicare mediante risposta protocollata che dovrà essere collegata in Iride alla segnalazione iniziale.

Il programma Rilfedeur aiuta nella predisposizione e nell'invio delle risposte perché conterrà dei facsimile con caratteristiche omogenee di impostazione grafica, linguaggio, firma. La firma, qualora non sia del Sindaco o di un amministratore, per quelle che assumono carattere politico, sarà sempre del Dirigente, fino a quando non saranno assunti orientamenti diversi.

Il servizio assegnatario principale della segnalazione è colui che deve farsi carico di inviare la risposta, avendo eventualmente consultato gli altri servizi coinvolti.

Se si tratta di **segnalazione multipla, riguardante 2 o più servizi diversi facenti parte dello stesso Settore**, sarà il settore assegnatario stesso, nella persona che verrà individuata, a rispondere al cittadino coordinando le risposte pervenute dai 2 servizi interessati.

Se si tratta di una segnalazione **multipla, riguardante 2 o più servizi facenti parte di settori differenti**, sarà il Cervia Informa, in quanto servizio assegnatario, a rispondere al cittadino coordinando le risposte pervenute dai servizi interessati.

Per questo motivo è necessario che i servizi inviino al Servizio Cervia Informa le risposte nel rispetto dei tempi. In caso contrario verranno sollecitati periodicamente dal Servizio, il quale tramite il programma Ril.fe.de.ur. potrà valutare lo stato di avanzamento dell'iter delle segnalazioni.

Qualora una segnalazione riguardi un intervento già programmato per essere svolto in tempi brevi, il Servizio competente potrà evitare l'inserimento della segnalazione in Ril.fe.de.ur. e rispondere telefonicamente al cittadino informandolo dello stato della programmazione lavori.



COMUNE DI CERVIA

(Provincia di Ravenna)



Nel caso in cui la segnalazione sia scritta e il lavoro richiesto sia programmato per un tempo non proprio breve, è necessario inserire la segnalazione e rispondere al cittadino.

10. Monitoraggio

Il Servizio Cervia Informa effettuerà periodicamente dei monitoraggi al fine di verificare lo stato delle segnalazioni e provvederà a richiamare i Servizi deficitari, a seconda dei casi, invitandoli a validare, risolvere, rispondere al cittadino segnalante.

Allegato 1:

NUOVA PROCEDURA PER SEGNALAZIONI SU ZANZARA TIGRE / RISTAGNI DI ACQUA

A SEGUITO DELL'ADOZIONE DA PARTE DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE DEL NUOVO PROGRAMMA DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DENOMINATO "RILFEDEUR"

- L'**ordinanza n°145**, firmata dal sindaco il 20/04/2010 relativa a "*Provvedimenti per la prevenzione ed il controllo delle malattie trasmesse da insetti vettori ed in particolare dalla zanzara tigre (Aedes albopictus)*" è in vigore dal 01/05/2010 AL 31/10/2010.
- Le **segnalazioni** riguardano informazioni che i cittadini danno su presenza di zanzare, ristagni d'acqua o situazioni predisponenti la proliferazione di insetti (presenza di contenitori scoperti, copertoni, teli di plastica) presenti nei luoghi pubblici o presso proprietà private (vicini, ecc.).
- L'ufficio preposto alla gestione delle segnalazioni sulla ZANZARA TIGRE è il **CERVIAINFORMA**.



COMUNE DI CERVIA

(Provincia di Ravenna)



CERVIA INFORMA

1. Gli addetti del CervialInforma una volta pervenuta la segnalazione di un cittadino provvedono a compilare la "Scheda di segnalazione di degrado urbano" del programma Rilfedeur avendo l'accortezza di riportare in modo dettagliato nello spazio note della sez. "Fenomeni" l'oggetto e luogo della segnalazione. Dovranno inoltre essere riportati i dati e recapito del richiedente in modo che gli operatori deputati al successivo controllo possano reperire eventuali informazioni supplementari;
2. Tutte le segnalazioni riguardanti problematiche legate alla presenza di zanzare devono essere gestite attraverso Rilfedeur dal CervialInforma in quanto la successiva presa in carico è in capo a soggetti esterni all'Amministrazione comunale (es. società partecipate) non in possesso dell'applicativo informatico. Qualora una segnalazione pervenga in forma anonima anche in tale caso la gestione rimane in capo al CervialInforma che la trasmette per il seguito di competenza ai destinatari indicando nella scheda quale richiedente nome: Anonimo, cognome: Anonimo, residenza: casa comunale;
3. I cittadini possono presentare segnalazione anche presso gli uffici IAT. In tale caso si mantiene la procedura esistente. Le addette raccoglieranno la segnalazione scritta su cartaceo contenente le indicazioni necessarie: oggetto e luogo, specificando soprattutto il numero civico e i dati utili all'identificazione dell'oggetto della segnalazione nonché il nome e recapito del richiedente in modo che gli operatori deputati al successivo controllo possano reperire eventuali informazioni supplementari. La segnalazione verrà poi inoltrata al Servizio CervialInforma che avvierà la procedura prevista.
4. Qualora la segnalazione sulla presenza di zanzare venga presentata agli uffici IAT su materiale cartaceo, sarà cura del personale farla avere al Cervia Informa che avvierà la procedura prevista.
5. il CervialInforma compilata la "Scheda di segnalazione di degrado urbano" del programma Rilfedeur la trasmette via mail per gli interventi di competenza ad Azimut (mario.montanari@azimut-spa.it) e per conoscenza al Servizio Politiche ambientali del Comune (bedeschil@comunecervia.it);
6. Pervenuta tramite mail la risposta di Azimut con la quale vengono riferite le modalità e tempi di esecuzione degli interventi effettuati, il CervialInforma chiude la segnalazione in Rilfedeur. Qualora invece Azimut richieda ulteriori accertamenti si dovrà procedere nel seguente modo:
 - a. nel caso di abitazioni civili e/o cantieri edili è necessario passare la segnalazione alla competenza della P.M. (forestale) per le verifiche del caso attraverso la "comunicazione fra enti" di Rilfedeur; allo stesso modo la Pm comunicherà l'esito delle verifiche al Cervia Informa che provvederà a chiudere la segnalazione.
 - b. nel caso di esercizi commerciali inviare mail all'Ausl (ra.igienepubblica@ausl.ra.it) per le successive verifiche del caso. Al ricevimento dell'esito della verifica da parte dell'Ausl, il Cervia Informa chiuderà la segnalazione.
7. Settimanalmente il CervialInforma compila report sintetico riportando gli estremi delle segnalazioni inviate ad Azimut. Il report dovrà contenere anche una parte relativa alla risposta di Azimut e l'eventuale sopralluogo dei vigili o dell'Ausl.
8. Il report completato dovrà essere inviato via mail **ogni 15 gg.** (il venerdì) ad Azimut (mario.montanari@azimut-spa.it) e al Servizio Politiche ambientali del Comune (bedeschil@comunecervia.it).

AZIMUT

1. Azimut riceve la "Scheda di segnalazione di degrado urbano" Rilfedeur inviata tramite mail dal CervialInforma;
2. effettua le verifiche sul campo ed esegue gli interventi del caso;
3. dà riscontro entro 7 giorni dal ricevimento della segnalazione originaria attraverso mail di risposta al Cervialinforma (urp@comunecervia.it) e p.c. al Servizio Politiche ambientali (bedeschil@comunecervia.it);



COMUNE DI CERVIA

(Provincia di Ravenna)



-
4. nella mail dovranno essere indicati tempi e modalità dell'intervento effettuato, la sua chiusura o l'eventuale necessità di ulteriori accertamenti da parte dei soggetti preposti alle verifiche sul rispetto dell'Ordinanza vigente (P.M./Ausl)

POLIZIA MUNICIPALE

1. sono poste in carico alla Polizia Municipale (forestale) attraverso la "comunicazione fra enti" di Rifedeur le segnalazioni di ritorno di Azimut in cui si rende necessario effettuare verifiche supplementari sul rispetto dell'Ordinanza vigente in particolare nel caso di abitazioni civili e cantieri edili;
2. la segnalazione in carico alla P.M. dovrà essere gestita con le modalità previste dal programma Rifedeur;
3. La P.M. dopo aver effettuato le verifiche del caso comunicherà, tramite la comunicazione fra Enti, l'esito al Cervia Informa che provvederà a chiudere la segnalazione.
4. la Polizia Municipale trasmette quindicinalmente al Servizio Politiche Ambientali e p.c. al Servizio CerviaInforma, l'elenco dei sopralluoghi e delle sanzioni comminate in merito all'ordinanza sindacale in vigore.

CERVIA 20/05/2010