



COMUNE DI CERVIA

(Provincia di Ravenna)



PROGETTO GESTIONE RECLAMI/SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI

1) - Progetto PEG trasversale all'ente, in carico al Direttore Generale, in collaborazione con la Direzione Operativa avente come obiettivo: "Continuare l'attività del precedente per la creazione di una banca dati, con uno specifico programma informatico e una procedura condivisa all'interno dell'ente, ai fini di:

- a) ampliare e migliorare il rapporto con i cittadini con l'ascolto anche in merito ai disservizi, introducendo tempi per l'evasione, certezza della risposta, semplificazione e coordinamento del linguaggio espresso in caso di risposta scritta;
- b) effettuare monitoraggi per analizzare i dati e mantenere uno stretto raccordo con gli strumenti di programmazione dell'ente, in un'ottica di efficacia ed efficienza;
- c) effettuare monitoraggi per la rilevazione delle problematiche segnalate sul territorio, che agevolino il controllo sui contratti di servizio con gli Enti che li gestiscono per conto dell'Amministrazione comunale.
- d) Operativamente, graduale eliminazione del materiale cartaceo.

Le varie fasi di attuazione del progetto, dopo la specifica formazione per i dipendenti maggiormente coinvolti e l'avvio della sperimentazione con l'utenza, porteranno entro la fine del 2010 ad una verifica sul grado di raggiungimento delle motivazioni iniziali. Il resoconto dell'esperienza verrà presentato agli Organi competenti (Direzione Operativa e Giunta Comunale).

Il progetto viene gestito operativamente e coordinato dal Servizio Cervia Informa, servizio di sportelli per il cittadino e l'impresa che ha al suo interno anche l'URP.

I principali referenti per l'attività prevista per il 2010 sono il responsabile dei Servizi: Informatica e Cervia Informa.

2) - Gruppo di Lavoro ristretto composto dai responsabili dei maggiori servizi dell'ente coinvolti, coordinato dalla responsabile del Servizio Cervia Informa, servizio che coordina la gestione del progetto.

3) - Gruppo "referenti interni" per la gestione del programma informatico e della procedura di gestione, nei diversi servizi e settori dell'ente. Si tratta dei dipendenti che secondo l'entità della segnalazione, ne coordineranno l'iter interno con i responsabili di procedimento destinatari per quanto attiene ai tempi per l'evasione del disservizio o la risposta (diretta, telefonica o scritta)

4) Ogni settore è assegnatario di una password che consente di ricevere le segnalazioni di competenza e non quelle di altri settori o servizi.

Il Servizio Cervia Informa ed il Servizio Protocollo Generale, sono assegnatari di una password che consenta di visionare tutte le segnalazioni, per controllarne l'iter e l'effettivo rispetto della procedura adottata.

5) Il programma informatico utilizzato, di proprietà della regione Emilia Romagna, è denominato "Ril.fe.de.ur.", (acronimo di **R**ilevazione dei **f**enomeni di **d**egrado **u**rbano)". Nato per i Comandi di Polizia Municipale, è poi stato modificato dalle diverse esigenze degli enti interessati.

Rimane comunque la filosofia del programma che prevede rilevazioni periodiche da parte della Regione Emilia Romagna, utili ai fini dei propri obiettivi di conoscenza dell'entità di tali fenomeni nel proprio territorio.

5) 26 aprile 2010 – a) avvio sperimentazione programma Informatico e b) adozione della nuova procedura amministrativa (definito "manuale d'uso")

6) 31 dicembre 2010 – verifica sperimentazione e presentazione rendicontazione agli Organi competenti.



COMUNE DI CERVIA

(Provincia di Ravenna)



20 maggio 2010