

## **SERVIZIO SEGNALAZIONI E RECLAMI DEL COMUNE DI CREMONA**

### **PREMESSA**

Il Comune di Cremona mette a disposizione di tutti i cittadini un servizio per l'inoltro di segnalazioni e reclami per permettere agli uffici del Comune stesso, delle partecipate e degli altri servizi del territorio di intervenire in caso di guasti o disservizi in modo tempestivo e puntuale.

L'attuale servizio è coordinato e gestito dall'ufficio Comunicazione con la collaborazione della Polizia Locale e del Centro Beni Comuni e Quartieri.

Nel corso degli anni si è cercato di far conoscere alla cittadinanza questo strumento come mezzo principale per le segnalazioni: la presa in carico di un reclamo attraverso questo canale garantisce al cittadino la certezza di un riscontro e al Comune un report che fornisce dati importanti ed univoci in merito alla quantità e qualità delle richieste. Ciò permette di avere un quadro dei servizi/ settori maggiormente coinvolti e le aree d'intervento più sollecitate.

Per quanto riguarda i Comitati di Quartiere, si riscontra con soddisfazione il ruolo di mediazione che hanno assunto sul territorio sia di risposta alle istanze dei residenti sia all'inoltro delle richieste tramite il canale dei reclami/segnalazioni.

Ogni anno l'Ufficio Comunicazione stila 4 report trimestrali e 1 annuale di riepilogo dell'anno, con diversi dati tra cui:

- numero di segnalazioni
- aree di competenza
- percentuale di evasione

Gli ultimi report evidenziano, fra l'altro, un numero di segnalazioni in costante aumento con un conseguente carico di lavoro sugli uffici ed enti coinvolti.

Tale situazione ha due ricadute molto importanti:

1. Gli uffici addetti all'inserimento delle segnalazioni (Ufficio Comunicazione, Centro Beni Comuni e Quartieri e Polizia Locale) sono obbligati a dedicare gran parte della loro giornata lavorativa all'inserimento delle segnalazioni tralasciando le altre incombenze.
2. Gli uffici comunali e gli enti esterni si trovano a gestire una mole di lavoro non indifferente: verifica della segnalazione, programmazione dell'intervento ed intervento.

Al fine però di mantenere un servizio qualitativamente alto in grado di dare delle risposte alla cittadinanza, emerge la necessità di stilare un vademecum per il corretto utilizzo dello strumento onde evitare di sovraccaricare il sistema con segnalazioni o reclami non sempre corretti o con carattere di urgenza e pericolo.

### **COMITATI DI QUARTIERE: LINEE GUIDA PER L'INOLTRO DELLE SEGNALAZIONI**

1. La segnalazione inoltrata deve avere una delle seguenti caratteristiche:

- urgenza
- pericolo
- guasto / rottura
- disservizio

Quando una segnalazione/reclamo non rientra nella casistica precedente, sarà cura dell'operatore addetto all'inserimento valutare la sua opportunità all'inoltro. In caso di esito negativo, se ne darà riscontro al segnalante con la motivazione.

2. Le segnalazioni attinenti alla manutenzione ordinaria non saranno più inserite nel programma in quanto rientrano nella normale attività degli uffici competenti con organizzazione e tempistica programmata dall'ufficio stesso ed eventualmente condivisa con il Comitato di Quartiere interessato (esempio: lo sfalcio dell'erba nelle aree pubbliche è organizzato e gestito dall'ufficio competente. Chiedere l'intervento in un'area rispetto ad un'altra già programmata stravolge il piano organizzativo dell'ufficio stesso).

3. La risposta generale fornita alle segnalazioni riguardanti una stessa tematica, sarà considerata esaustiva per ogni altra richiesta simile. Ed esempio, se ad una richiesta di nuova piantumazione verrà risposto che per l'anno in corso non se ne potranno più eseguire, ogni segnalazione analoga non sarà più inserita nel programma reclami con avviso al segnalante.

4. Gli uffici competenti hanno tempo 30 gg per rispondere al reclamo. Non verranno inserite richieste sulla stessa segnalazione prima di tale termine e comunque non prima di 3 mesi dalla prima presentazione salvo l'istanza non riguardi un problema urgente e indifferibile.

5. Valutato l'andamento delle segnalazioni inviate dai comitati di quartiere nel corso del triennio 2018/2020, si ritiene congruo che ogni comitato possa inoltrare un max di 5 segnalazioni a settimana. Restano fuori da tale limite eventuali segnalazioni di particolare carattere di urgenza per l'incolumità o la salute pubblica. La valutazione sarà fatta dagli operatori dell'ufficio individuato per l'inserimento.

Ogni situazione che non dovesse rientrare in queste norme di gestione dei reclami, sarà gestita dall'ufficio competente all'inserimento sempre nell'ottica di un'ottimizzazione del servizio.

Pur nella consapevolezza che ogni Comitato di Quartiere ha ben presente il proprio ruolo, si ricorda che le segnalazioni presentate devono essere fatte in nome della sicurezza e benessere della comunità rappresentata e non a titolo personale.

Comunicazione 3253/2020 approvata dalla Giunta Comunale del 23/06/2020