



CITTÀ DI BRA

ufficio relazioni con il pubblico, trasparenza e stampa

# Disciplinare per la tenuta del “Registro dei reclami”

Approvato con Deliberazione della Giunta comunale n. 16 del 27.01.2015

## Art. 1 - Definizione

Ai sensi dell'articolo 79 dello Statuto comunale è istituito il Registro dei reclami.

Il Registro dei reclami ha la funzione di assicurare certezza e pubblicità a reclami circostanziati su disservizi messi in rilievo dai cittadini sulle attività gestite e curate dalle diverse ripartizioni organizzative del Comune di Bra.

Come da previsione statutaria, i reclami debbono essere circostanziati, scritti e firmati (a mano o con firma digitale). Al fine di poterne conoscere l'effettiva provenienza essi vanno presentati all'Ufficio protocollo del Comune:

- tramite consegna materiale, muniti di un valido documento di identità del sottoscrittore;
- a mezzo del servizio postale pubblico o privato, muniti di una copia fotostatica di un valido documento di identità del sottoscrittore;
- mediante fax, muniti di una copia fotostatica di un valido documento di identità del sottoscrittore;
- tramite messaggio alla casella di posta elettronica dell'Ufficio Protocollo da una qualsiasi casella di posta elettronica, con allegati reclamo e documento d'identità in uno o più file sottoscritti con firma digitale;
- tramite messaggio alla casella di posta elettronica dell'Ufficio Protocollo con allegati reclamo e documento d'identità del sottoscrittore acquisiti mediante scanner e trasmessi tramite una qualsiasi casella di posta elettronica, semplice o certificata;
- tramite messaggio di posta elettronica, il cui autore sia identificato dal sistema informatico comunale con l'uso della carta di identità elettronica o della carta nazionale

dei servizi, alla casella di posta elettronica dell'Ufficio Protocollo, con allegato il reclamo;

- tramite invio alla casella di Posta Elettronica Certificata (P.E.C.) del Comune, mediante spedizione da una casella di posta certificata (P.E.C.) intestata unicamente ed univocamente al sottoscrittore;
- tramite invio alla casella di Posta Elettronica Certificata (P.E.C.) del Comune, mediante spedizione da una qualsiasi casella di posta certificata (P.E.C.), muniti di firma digitale incontrovertibile del cittadino, oppure firmati olograficamente e muniti di copia in formato elettronico di un documento di identità del candidato stesso.

Ai reclami inclusi all'interno del registro dovrà essere data risposta per iscritto, da parte dell'unità organizzativa competente entro 60 giorni dalla protocollazione del reclamo medesimo, dandone altresì comunicazione all'ufficio che ne cura la tenuta. A tal fine, il reclamo deve contenere un recapito del cittadino sottoscrittore, al quale far pervenire la risposta.

## **Art. 2 – Tenuta del registro**

Il registro dei reclami è tenuto presso l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico.

L'Ufficio Protocollo provvederà ad inoltrare tempestivamente al predetto ufficio per l'opportuna annotazione, nonché agli Uffici rispettivamente competenti per materia, tutti i reclami pervenuti, come individuati all'articolo 1.

Il registro è tenuto esclusivamente in modalità digitale e annoterà, in ordine cronologico, i reclami debitamente protocollati che verranno presentati dai cittadini a riguardo dei servizi gestiti dall'Amministrazione comunale.

Il registro riporta gli estremi del protocollo di ricevimento del reclamo, la data di protocollazione, l'oggetto del reclamo, l'unità organizzativa o le unità organizzative competenti, gli estremi del protocollo di risposta con l'indicazione della data, dell'oggetto e dell'esito della risposta.

L'ufficio responsabile della tenuta avrà cura di comunicare per iscritto al dirigente competente, entro 15 giorni prima dello scadere del sessantesimo giorno dalla data di presentazione del reclamo, la prossima decorrenza dei tempi utili per la formulazione della risposta.

## **Art. 3 – Consultazione**

Il registro è pubblico e consultabile da chiunque, anche senza espressa motivazione. Esso viene pubblicato sul sito web del Comune in modalità di consultazione aperta on line senza possibilità di modifica del medesimo da parte del consultatore. Il registro può essere

inoltre consultato presso l'ufficio che ne cura l'aggiornamento, negli ordinari orari di apertura dello stesso.

Qualora i richiedenti vogliano altresì consultare i documenti concernenti il reclamo (corrispondenza tra il cittadino che ha presentato il reclamo e il Comune di Bra), troveranno applicazione le regole previste all'articolo 22 della legge n. 241/1990, nel regolamento comunale per l'accesso ai documenti amministrativi e nelle disposizioni in materia di riservatezza dei dati personali.

## **Art. 4 – Relazione**

Entro il mese di gennaio di ogni anno, il dirigente responsabile dell'ufficio incaricato della tenuta del registro provvede a presentare alla Giunta comunale una relazione sull'andamento nell'anno precedente delle iscrizioni nel registro.

Entro il mese di febbraio, esaminati gli atti su indicati, il Sindaco trasmette al Presidente del Consiglio comunale copia della precitata relazione, depositando altresì copia digitale del registro presso la segreteria generale. Entro i successivi 60 giorni il Presidente del Consiglio comunale metterà a conoscenza i componenti l'organo assembleare dei contenuti della relazione nelle forme che verranno ritenute più opportune, prevedendone altresì un'illustrazione nell'ambito di una Conferenza dei capigruppo consiliari.

Qualora il Sindaco non provveda alla trasmissione della documentazione indicata, il Presidente del Consiglio comunale ovvero qualunque componente il Consiglio comunale potrà richiederne copia all'ufficio che ne cura la redazione o alla segreteria generale, dandone contestuale comunicazione al Responsabile per la trasparenza individuato ai sensi della deliberazione n. 120 del 25.11.2010 dell'autorità nazionale anticorruzione .