

Diritti affermati e diritti tutelati:
segnalazioni dei cittadini

Udine, 11 maggio 2018

Olga Passera

Diritti affermati e diritti tutelati: segnalazioni dei cittadini

Non è vero che l'utente ha
sempre ragione

Non è vero che l'operatore ha
sempre ragione

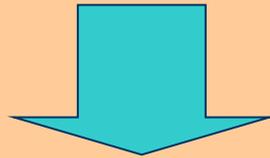
Regole e procedure corrette e trasparenti
nella gestione delle segnalazioni sono la
miglior garanzia per la tutela dei diritti, sia
degli utenti che degli operatori

Ufficio Relazioni con il Pubblico *(per gli amici URP)*

- Legge 241/90 *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”* e successive modifiche e integrazioni
- Decreto legislativo n. 29 del 3 febbraio del 1993
- Legge 150/2000 *“Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”* e successive modifiche e integrazioni

*Diritti affermati e diritti tutelati:
segnalazioni dei cittadini*

Introduzione URP



- **Trasparenza Amministrativa**
- **Attenzione verso la qualità dei servizi ed il rapporto istituzioni-cittadini**
- **Tutela dei diritti**

Reclamo



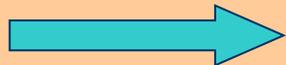
Espressione di insoddisfazione degli utenti. Costituisce un' opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno strumento necessario a monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini/utenti

Segnalazione



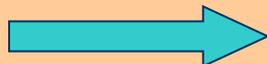
Indicazione di disservizio che si risolve con una eventuale risposta di cortesia e che comunque non attiva la procedura tipica del reclamo

Elogio



Espressione di soddisfazione del cittadino/utente

Suggerimento



Comunicazione dei cittadini/utenti che ha lo scopo di fornire delle indicazioni esplicite al soggetto erogatore affinché fornisca un servizio più vicino alle loro esigenze

Gestire correttamente il
disservizio contribuisce a
salvaguardare l'immagine
dell'organizzazione nel
suo complesso

*Per 10 persone che segnalano un fatto negativo,
solamente 3 persone segnalano qualcosa di
positivo*

La procedura per la gestione del reclamo

Modalità di ricezione del reclamo

- **Di persona**
- **Telefono**
- **Lettera**
- **Fax**
- **E-mail/PEC**
- **Compilazione modulo presso le Strutture**

Il segnalante

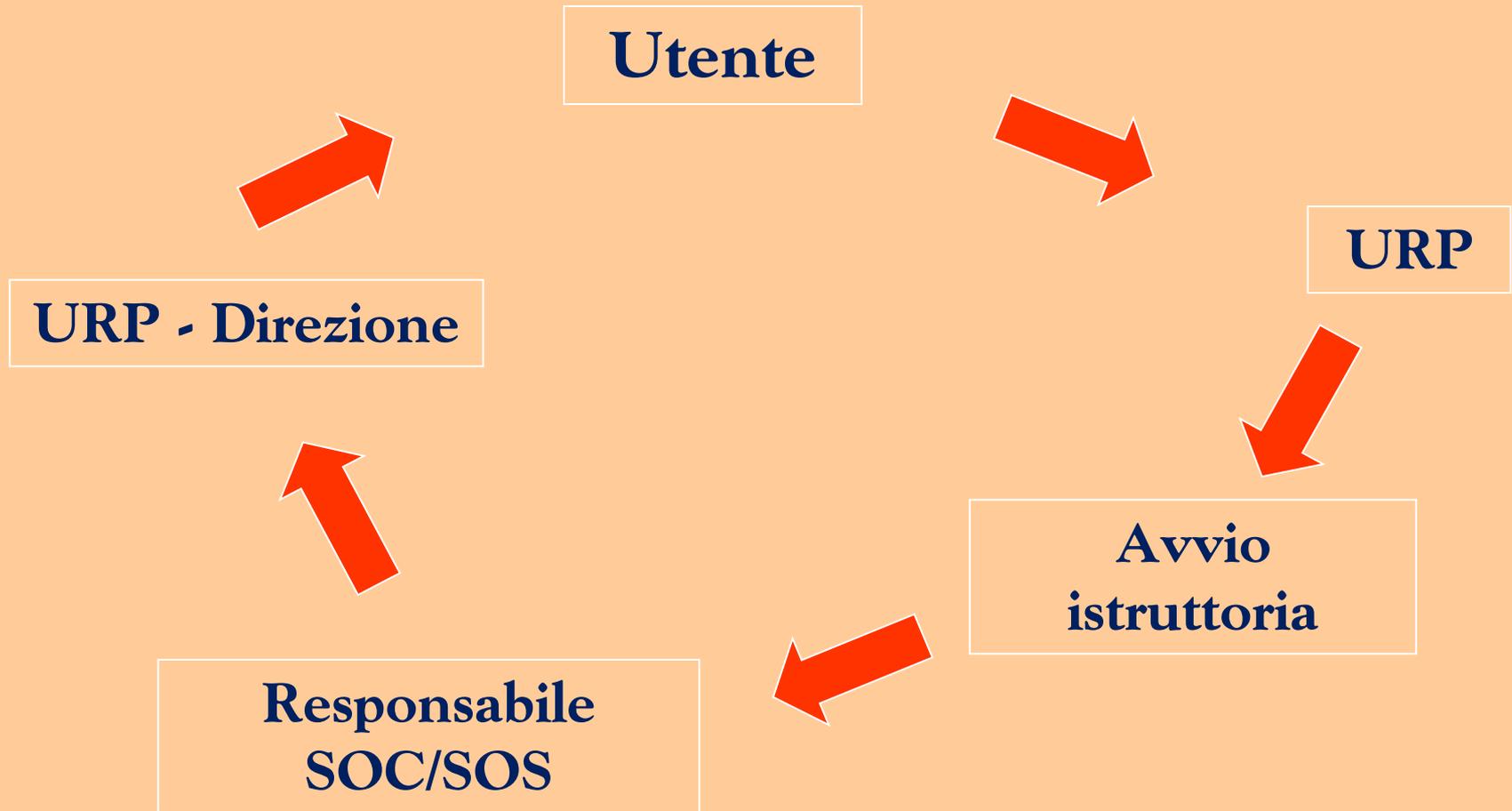
- **Se una persona segnala per conto di altri?**



Delega + copia C.I. del soggetto delegante

- **Anonimo, che si fa?**

L' istruttoria



Altri strumenti

- **Tavolo Conciliativo**
- **Commissione Mista Conciliativa**

Attività	Figure responsabili
Accoglimento e ricezione del reclamo	URP
Comunicazione della segnalazione ai Responsabili di Struttura Operativa	URP
Comunicazione dell' avvio del procedimento all' utente	URP
Invio della relazione illustrativa in merito alla segnalazione all'URP	Responsabili di Struttura Operativa
Risposta all' utente	Direttore Generale o suo sostituto
Inserimento della segnalazione nel sistema gestionale della Regione FVG	URP