



**N. 63**

**FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO**

**TUTELA DEL CITTADINO**

**NORME PER IL  
FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO  
TUTELA DEL CITTADINO**

**ART. 1 FUNZIONI**

L'Ufficio Tutela del Cittadino è affidato alla responsabilità del Segretario generale che si avvale, secondo propri criteri di organizzazione, della collaborazione dei responsabili del Servizio Segreteria, dell'URP e del Servizio Comunicazione, di altri funzionari di adeguata formazione.

L'Ufficio Tutela del Cittadino

- si pone come facilitatore nei rapporti tra i cittadini e la pubblica amministrazione locale (uffici e amministratori), nei casi in cui i normali procedimenti non producano i risultati attesi;
- svolge una funzione di raccordo dei diversi soggetti dell'amministrazione comunale (funzionari e amministratori) che abbiano un ruolo e/o delle responsabilità nei seguenti casi:
  - a) mancata o non soddisfacente risposta alla richiesta di adozione di atti amministrativi;
  - b) mancata o insufficientemente chiara risposta ad una richiesta di intervento per la risoluzione di problemi segnalati
  - c) presentazione, da parte di cittadini o degli altri soggetti di cui all'art.3, di proposte di iniziative, nelle materie di competenza dell'amministrazione comunale (ad es. per rendere più efficiente un servizio, o per migliorare la qualità della vita cittadina, o per favorire la partecipazione, ecc), sempre che si tratti di proposte già presentate, ma senza risposte (o con esito non soddisfacente) ai responsabili o agli amministratori;
- nei casi sopra elencati, l'Ufficio fornisce consulenza ai cittadini riguardo alle motivazioni ed al contesto normativo dei provvedimenti adottati dal comune.

L'Ufficio Tutela del Cittadino

- non è un ufficio di consulenza per questioni legali tra privati;
- non si sostituisce agli amministratori ed ai funzionari nelle rispettive competenze;
- non è un ufficio di conciliazione, ferma restando la possibilità di intervento in fase precontenziosa per limitare il rischio del ricorso alla risoluzione delle liti in sede giudiziaria.

**ART.2 CHI PUO' RIVOLGERSI ALL'UFFICIO TUTELA DEL CITTADINO**

L'intervento dell'Ufficio può essere richiesto:

- da coloro che risiedono o che dimorano, anche temporaneamente, nel Comune di Senago;
- da coloro che prestano attività professionale o imprenditoriale nel territorio del comunale, o che siano lavoratori dipendenti di aziende operanti nel territorio comunale;
- dalle associazioni e organizzazioni, gruppi o comitati, anche a valenza sovracomunale, che abbiano la loro sede e/o svolgano la loro azione nel territorio comunale.

Non appartengono alle competenze dell'Ufficio Tutela del Cittadino le controversie promosse da dipendenti comunali, da concessionari ed appaltatori di opere, forniture e servizi comunali, da incaricati di prestazioni professionali o di lavoro autonomo i cui rapporti con l'Amministrazione comunale siano regolati da contratti o convenzioni; ferme restando le competenze e le responsabilità previste in merito in capo al Segretario in base all'ordinamento vigente.

**ART.3 COME SI RICHIEDE L'INTERVENTO DELL'UFFICIO TUTELA DEL CITTADINO**

L'Ufficio Tutela del Cittadino è situato presso l'ufficio del Segretario generale.  
E' possibile accedervi come segue:

a) Gli interessati possono indicare l'oggetto delle richieste e/o dei reclami, e fornire un recapito per ricevere una risposta scritta o per essere ricevuti per un colloquio, scegliendo una delle seguenti modalità:

- invio di una mail all'indirizzo
- utilizzo dell'apposito spazio predisposto nel sito del Comune di Senago;
- invio di una lettera, su carta semplice, indirizzata al Segretario generale del Comune di Senago, via XXIV Maggio n. (o per fax al n. 0299083294)
- compilazione dei moduli disponibili presso tutti gli uffici comunali e consegna direttamente al protocollo o all'URP.

**b) E' possibile accedere direttamente all'Ufficio del Segretario generale, situato al secondo piano del Palazzo comunale, il venerdì dalle ore 11.00 alle 12.00, senza appuntamento;** in tal caso i cittadini verranno ricevuti rispettando la precedenza per chi ha prefissato un appuntamento.

Sarà comunicata mediante avviso ogni sospensione del servizio in caso di assenza o impedimento del Segretario.

c) E' possibile, telefonando ai numeri 0299083233 - 0299083275, chiedere un appuntamento con l'Ufficio Tutela del cittadino per esporre personalmente la questione oggetto di reclamo; **su appuntamento il Segretario riceve anche in giorni e fasce orarie diverse da quelle indicate alla lettera b) compatibilmente con l'esercizio delle diverse funzioni allo stesso attribuite.**

#### **ART. 4 PROCEDIMENTO E RISPOSTE**

L'Ufficio Tutela del cittadino, preso atto del problema segnalato, darà subito all'interessato le risposte che è possibile fornire sulla base degli elementi immediatamente disponibili; nel caso in cui si rendesse necessaria una istruttoria più approfondita, l'Ufficio informerà l'interessato, e per conoscenza il Sindaco, dei tempi necessari e dell'iter che verrà seguito, come segue:

- a) nel caso di mancata o non soddisfacente risposta (da parte dei funzionari o amministratori) alla richiesta di adozione di atti amministrativi, verranno acquisiti gli atti e le motivazioni dei funzionari e/o degli amministratori, verrà attivato dal Segretario un sollecito formale ad adempiere, se ne ricorrono le circostanze; ove la mancata o non sufficiente risposta sia riconducibile a legittime motivazioni di carattere tecnico-amministrativo, il Segretario ne fornirà una adeguata illustrazione agli interessati e/o promuoverà un incontro in cui possano essere chiariti tutti gli aspetti della questione.
- b) nel caso di mancata o insufficientemente chiara risposta ad una richiesta di intervento per la risoluzione di problemi segnalati, la questione verrà sottoposta entro una settimana alla Conferenza dei Responsabili, informandone l'assessore alla partita; ove l'intervento sia riconosciuto necessario e risulti coerente con gli atti di programmazione, verrà fissato e comunicato un termine per l'esecuzione; in caso contrario, verranno fornite all'interessato tutte le informazioni, di carattere tecnico e/o politico relative alle motivazioni per le quali si è valutato di non dover intervenire.
- c) Nel caso di presentazione, da parte di cittadini o degli altri soggetti elencati all'art. 3, di proposte di iniziative nelle materie di competenza dell'amministrazione comunale (ad es. per rendere più efficiente un servizio, o per migliorare la qualità della vita cittadina, o per favorire la partecipazione, ecc), il Segretario preliminarmente verifica, sentiti la Giunta e la Conferenza dei Responsabili, che si tratti di proposte già presentate ai responsabili o agli amministratori, e che non abbiano ottenuto risposta adeguata; dopo tale verifica, il Segretario si farà parte attiva perché le proposte siano prese in esame, e fornirà all'interessato tutte le informazioni utili sul procedimento attivato (responsabili e tempi).

L'Ufficio Tutela del Cittadino registra i casi segnalati, tempi e modalità di risoluzione; fornisce periodicamente i relativi report (in forma anonima, quando necessario) alla Giunta, al Presidente del Consiglio comunale, ai Capigruppo consiliari, alla Conferenza dei Responsabili, al Nucleo di valutazione ed all'ufficio controllo di gestione, per le rispettive finalità.