



COMUNE DI PALERMO

AREA DELLA RAGIONERIA GENERALE,
TRIBUTI E PATRIMONIO
Il Ragioniere Generale

C.A.P. 90133

C.F. 80016350821

Via Roma, n. 209 - 90133 PALERMO
Tel. 0917403601 - Fax 0917403699
Sito internet www.comune.palermo.it
E_MAIL ragioneriagenerale@comune.palermo.it

Al Sigg. Dirigenti dell'Area della Ragioneria
Generale, Tributi e Patrimonio

E, p.c. All'Area delle Relazioni Istituzionali
Capo di Gabinetto del Sindaco

Prot. n. 991579 del 17.07.2018

Oggetto: "Segnalazioni/Esposti" provenienti dai cittadini.

Perviene la nota prot. n. 981564 del 12.07.2018 (*all. "A"*), con la quale il Sig. Capo di Gabinetto invita ad apportare opportuni correttivi ad un "modus procedendi" che, nell'ambito dell'attività di risposta alle segnalazioni in oggetto, non vede "*il cittadino come il principale interlocutore*", in tal modo esponendo l'ente a possibili vizi procedurali.

A tal proposito appare opportuno evidenziare che a mente dell'art. 2, comma 1 del D.Lgs. 30 marzo 2001, n.165 (*Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*) e successive modifiche ed integrazioni, le amministrazioni pubbliche ispirano la propria organizzazione ai principi di funzionalità, ampia flessibilità, collegamento delle attività degli uffici, garanzia dell'imparzialità e trasparenza dell'azione amministrativa, armonizzazione degli orari di servizio e di apertura con le esigenze dell'utenza.

In linea con i principi della legge, quindi, *segnalazioni e reclami dei cittadini debbono essere sempre recepiti e riscontrati, sia che richiedano interventi operativi, sia che necessitino soltanto di una risposta informativa, informando l'interessato delle relative iniziative assunte.*

Al riguardo si rammenta che la gestione dei reclami e dei suggerimenti è un'azione importante e fondamentale per l'amministrazione per molteplici motivi: in primo luogo, consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive; dall'altro, permette di migliorare la soddisfazione e il consenso attorno alla stessa organizzazione e ai servizi/prodotti erogati, diventando così un modo per migliorare e monitorare più in generale la qualità dei servizi e per diffondere l'immagine di un'organizzazione attenta alle esigenze e ai feedback dei suoi utenti/clienti.

Per questo motivo è necessario fornire detto feedback all'utente che ha inviato una segnalazione, e permettere, entro tempi certi e stabiliti, di avere un riscontro sul reclamo presentato e sulle azioni intraprese in tal senso dall'amministrazione.

Pertanto vogliono le SS.LL. adottare ogni iniziativa volta al rispetto di quanto previsto sul tema.

F.to IL RAGIONIERE GENERALE
Dott. Bohuslav Basile