



URP

---

REGOLAMENTO DEL PORTALE  
“IL COMUNE A PORTATA DI MANO”

---

DELIBERAZIONE G.C. N°9911 DEL 12/09/2017

**INDICE**

---

- I. Il Portale**
- II. Funzionamento**
- III. Modalità di segnalazione segnalazione**
- IV. Materie oggetto di segnalazione**
- V. Tabella degli uffici competenti per materia**
- VI. Stato delle segnalazioni**
- VII. Disciplina delle attività dell'URP e degli Uffici competenti**

## I. IL PORTALE

---

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) svolge l'attività di comunicazione diretta di carattere generale con i cittadini, relativamente alle disposizioni normative, alle forme di accesso, all'organizzazione ed agli adempimenti amministrativi e gestione delle segnalazioni, reclami e disservizi.
2. L'Amministrazione comunale, nell'orientare la propria azione al miglioramento dei rapporti con gli appartenenti alla comunità cittadina ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, istituisce per la gestione delle procedure delle segnalazioni dei cittadini - il portale web denominato “*Il Comune a Portata di Mano*”.

## II. FUNZIONAMENTO

---

1. Il portale è *web application* di gestione segnalazione che fornisce una serie di funzionalità orientate a fornire la partecipazione dei cittadini, la trasparenza delle attività dell'Amministrazione e stimolare la comunicazione e l'interazione tra i singoli Uffici ai fini di migliorare l'efficienza nel rispondere alle esigenze della cittadinanza.
2. Il portale è inoltre uno strumento per creare un canale di comunicazione pubblica delle attività intraprese dall'Amministrazione per risolvere le segnalazioni stesse, in modo che tutti i cittadini possano seguire, attraverso la mappa interattiva, l'iter di risoluzione dei problemi riscontrati.
3. Il cittadino può controllare periodicamente la mappa per vedere lo stato della segnalazione e rimanere in contatto con l'URP tramite e-mail per essere avvisato ogni volta che l'Amministrazione intraprende azioni in merito alla segnalazione.

ALLEGATO: **Schema di funzionamento**

## II. MODALITA' DI SEGNALAZIONE

---

4. Il cittadino può inoltrare la segnalazione sul portale tramite:
  - a) web ( <http://web.comune.grosseto.it/comune/>)
  - b) e- mail ([urp@comune.grosseto.it](mailto:urp@comune.grosseto.it))
  - c) telefono (numero verde nr. 800019431)

- d) fax (nr. 0564 – 488286)
- e) segnalazione presentata al front-office dell'URP

---

### III. MATERIE OGGETTO DI SEGNALAZIONE

---

1. Usando la mappa interattiva delle segnalazioni i cittadini possono segnalare all'Amministrazione problemi riguardanti le seguenti materie:
  - a) Acquedotto e Fognature
  - b) Ambiente
  - c) Animali
  - d) Arredo Urbano
  - e) Barriere Architettoniche
  - f) Degrado e Decoro Urbano
  - g) Illuminazione Pubblica
  - h) Manutenzione Delle Strade
  - i) Segnaletica Stradale
  - j) Traffico
  - k) Trasporti Pubblici
  - l) Veicoli Abbandonati
  - m) Verde Pubblico Urbano
  - n) Altro.

---

### IV. TABELLA DEGLI UFFICI COMPETENTI PER MATERIA

---

1. L'Organigramma interno del portale è configurato secondo il seguente schema:

Tipologia della segnalazione	Ufficio competente per materia
Segnaletica	Polizia Municipale
Verde Pubblico	Lavori Pubblici

## REGOLAMENTO DEL PORTALE “IL COMUNE HA PORTATA DI MANO”

Barriere architettoniche	Polizia Municipale
Illuminazione pubblica	Polizia Municipale
Ambiente	Polizia Municipale
Acquedotto e fognature	Lavori Pubblici
Animali	Polizia Municipale
Manutenzioni strade	Lavori Pubblici
Traffico	Polizia Municipale
Arredo Urbano	Polizia Municipale
Veicoli abbandonati	Polizia Municipale
Trasporti	Polizia Municipale
Altro	Lavori Pubblici

---

### IV. STATO DELLE SEGNALAZIONI

---

1. Il cittadino può controllare lo stato di ogni segnalazione e come essa venga costantemente aggiornata passando attraverso varie fasi fino alla risoluzione del problema.
2. Le fasi sono le seguenti:

Da esaminare	La segnalazione è stata ricevuta correttamente ed è in attesa di essere esaminata dall'URP
Accettata	La segnalazione è stata ritenuta pertinente e significativa, verrà quindi assegnata agli uffici competenti
Respinta	Vengono respinte le segnalazioni non pertinenti, palesemente errate, senza contenuti e/o con contenuti fittizi e/o offensivi
Assegnata	La segnalazione è stata presa in carico dall'Ufficio (o Gestore esterno) competente, che provvederà ad occuparsene.
Programmata	La segnalazione è stata chiusa ed inserita come intervento di

REGOLAMENTO DEL PORTALE “IL COMUNE HA PORTATA DI MANO”

	un progetto di prossima realizzazione.
Chiusa	La segnalazione è stata chiusa ed ha concluso il suo iter.

---

**IV. DISCIPLINA DELLE ATTIVITA' DELL'URP E DEGLI UFFICI  
COMPETENTI**

---

1. L'URP presiede al coordinamento delle attività inerenti il portale.
2. L'URP effettua la prima disamina e valutazione delle segnalazioni e assegna all'Ufficio (o Gestore interno) competente per materia.
3. I dirigenti degli uffici competenti per materia devono individuare il personale referente per le segnalazioni (almeno due unità per ufficio competente al fine garantire la quotidiana attività) i cui nominativi devono essere comunicati all'URP.
4. I referenti degli Uffici competenti per materia sono accreditati sull'applicativo per la gestione delle segnalazioni in tutte le fasi richieste:
  - a) Presa in carico o rifiuto motivato per non competenza;
  - b) Sviluppo delle procedure (verifica, delle competenze, sopralluoghi, ecc.);
  - c) Chiusura della segnalazione.
5. L'URP provvederà a gestire sul portale le modifiche e/o variazioni dell'organigramma interno sugli Uffici competenti e le variazioni dei nominativi dei referenti degli Uffici competenti.
6. L'URP provvederà, con cadenza semestrale, a presentare alla Giunta Comunale una relazione sullo stato delle segnalazioni pervenute.