

BARCAMP REGIONE SARDEGNA

La qualità nei servizi di informazione al cittadino in Sardegna Cagliari 14 aprile 2011

SESSIONE I - TAVOLO 4

Tema: La partecipazione dei cittadini: segnalazioni e reclami

Relatore: Marcella Spettu Comune Cagliari marcella.spettu@comune.cagliari.it

Facilitatore: Barbara Mura – Formez PA

Partecipanti:

1. Bruno Orrù - Provincia Cagliari
2. Francesca Pinna - RAS
3. Marisa Cocco - RAS
4. Anna Manca - RAS
5. Giuliana Pillola - RAS
6. Giovanni Ibba - RAS
7. Ignazio Sanna - Azienda Sanitaria S. Giovanni
8. Lucia Sanna - Azienda Sanitaria S. Giovanni
9. Francesca Saragat - RAS
10. Loredana Scano - ASL 6 Sanluri
11. Lorella Pischedda - Azienda Universitaria
12. Antonio Deiana - Comune di San Gavino
13. Alessandro Isaura - Società privata Informagiovani
14. Francesco Pugga - Comune di Settimo San Pietro
15. Marcella Onnis - RAS
16. Giorgio Vargiu - Adiconsum
17. Claudia Spano - AREA
18. Barbara Mammarella - AREA
19. Maria Rita Fara - AREA
20. Anna Paola Esu - AREA
21. Francesca Vacca - Azienda unica Oristano
22. Graziella Casu - Comune di Capoterra

Il tema delle segnalazioni e dei reclami viene introdotto dalla relatrice che riporta l'esperienza dell'URP del comune di Cagliari. La maggior parte delle richieste che provengono dai cittadini sono in realtà richieste di informazioni; i reclami, invece, costituiscono una percentuale bassa e riguardano sempre gli stessi settori.

I diversi operatori degli URP si trovano tutti d'accordo nel sottolineare che una delle criticità principali del loro lavoro è data dalla difficoltà di ottenere dei riscontri puntuali da parte degli altri servizi dell'ente per fornire risposte precise ai cittadini. Nonostante la presenza, infatti, in alcuni casi, di vere e proprie carte dei servizi, che regolamentano la possibilità per i cittadini di presentare reclami o segnalazioni, non viene prevista nessuna sanzione per il caso in cui il servizio competente non fornisca delle risposte entro un certo termine. Alcuni sottolineano la necessità di un vero e proprio cambio di mentalità all'interno delle stesse amministrazioni, dove lo stesso URP viene ancora percepito come un servizio poco importante, senza delega effettiva.





Linea Amica
La P.A. al tuo servizio



Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

Un rappresentante di un'associazione di consumatori sottolinea come queste criticità ricadono sui cittadini, che spesso non conoscono i propri diritti, e che si trovano di fronte a uffici che non rispondono alle loro richieste, senza che nessuna sanzione sia prevista per la mancata risposta. Viene riportata l'esperienza positiva del protocollo di conciliazione paritetica tra cittadino e pubblica amministrazione, dove le parti mediano per arrivare ad una soluzione conciliativa della questione.

Tutti i partecipanti al tavolo sono d'accordo nel sottolineare come la procedura dei reclami e delle segnalazioni vada regolamentata con precisione, prevedendo dei termini precisi e una sanzione per l'ipotesi in cui l'ufficio competente non risponda nei tempi previsti.

Proposta: nel caso di reclamo normare il caso della mancata risposta da parte del servizio competente prevedendo una sanzione e/o prevedendo una procedura di conciliazione tra l'amministrazione e il cittadino.

