

Segnalazione, reclamo, suggerimento o apprezzamento alla Pubblica Amministrazione

Descrizione dell'attività

Cos'è:



Gestire in modo efficace una segnalazione significa dotarsi di “sensori” che evidenziano, in modo tempestivo, i punti deboli nei vari livelli della struttura, offrendo possibilità altrettanto rapide di recupero e correzione.

Per questo motivo, l'ente mette a disposizione una procedura veloce per gestire reclami, segnalazioni, suggerimenti e apprezzamenti ricevuti dai cittadini. È uno strumento sensibile e indispensabile per rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni espresse di disagio, insoddisfazione o apprezzamento. Consente inoltre di analizzare le esigenze per contribuire al monitoraggio e al miglioramento della qualità dei servizi offerti dal punto di vista dell'utenza.

La **segnalazione** è una comunicazione con cui il cittadino segnala una situazione di criticità e/o disservizio della quale l'ente è direttamente o indirettamente responsabile.

Il **reclamo** è un'espressione di disagio manifestata dal cittadino: evidenzia il malfunzionamento di un servizio di cui l'ente può essere direttamente o indirettamente responsabile.

Il **suggerimento** è qualsiasi comunicazione da parte del cittadino finalizzata a migliorare la qualità della vita cittadina o dei servizi offerti.

L'**apprezzamento** è qualsiasi comunicazione da parte del cittadino che evidenzia una positività della qualità della vita cittadina o dei servizi offerti.

Lo [sportello telematico](#) [1] segue anche l'iniziativa del Dipartimento della funzione pubblica "[Mettiamoci la faccia](#) [2]": serve per rilevare in maniera sistematica la soddisfazione degli utenti attraverso l'utilizzo delle interfacce emozionali o emoticon. "[Mettiamoci la faccia](#) [2]" misura la qualità percepita dai cittadini dei numerosi servizi erogati dalle Pubbliche

Amministrazioni on-line in modo molto semplice e intuitivo. [Esprimi ora il tuo giudizio](#) [3]!

Domande e comunicazioni

Documentazione necessaria alla presentazione dell'istanza.

Modulo: [Segnalazione, reclamo, suggerimento o apprezzamento alla Pubblica Amministrazione](#) [4]

Allegati: [Copia del documento d'identità](#) [5]

[Documentazione fotografica a colori](#) [6]

Informazioni sull'istanza

Iter del procedimento:

Tempo di conclusione del procedimento: entro 30 giorni.

[Normativa di riferimento](#) [7]

Source URL: <https://lombardia.master.globogis.eu/segnalazione-reclamo-suggerimento-o-apprezzamento-alla-pubblica-amministrazione>

Links:

[1] <https://lombardia.master.globogis.eu/page/lo-sportello-telematico-unificato>

[2] <http://www.qualitapa.gov.it/iniziative/mettiamoci-la-faccia/>

[3] https://lombardia.master.globogis.eu/mettiamoci_la_faccia/vota?destination=node%2F2467

[4] <https://lombardia.master.globogis.eu/modulistica/moduli/segnalazionereclamo>

[5] <https://lombardia.master.globogis.eu/modulistica/moduli/DAE-CDI>

[6] https://lombardia.master.globogis.eu/modulistica/moduli/DOC_FOTO

[7] http://www.indicenormativa.it/norme/procedimenti?procedimento=Segnalazione%20reclamo%20suggerimento%20o%20apprezzamento&istituzione_parents=1&istituzione=