



COMUNE BUSTO GAROLFO

PROVINCIA DI MILANO

AREA AMMINISTRATIVA

DISPOSIZIONI A TUTELA DELL'UTENTE DEL COMUNE DI BUSTO GAROLFO

Ambito d'applicazione

Contro gli atti o i comportamenti che compromettono o limitano la fruibilità dei servizi comunali è possibile presentare osservazioni e reclami, con le modalità disciplinate dalle presenti disposizioni.

Definizioni

Per l'applicazione delle presenti disposizioni si assumono le seguenti definizioni:

- a) Comune: Comune di Busto Garolfo
- b) Soggetti interessati: gli utenti del Comune di Busto Garolfo
- c) Osservazione: è la comunicazione rivolta a formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento dei servizi e per favorire la collaborazione con i soggetti erogatori;
- d) Reclamo: è la segnalazione di disservizio rispetto ai principi che devono regolare l'erogazione dei servizi pubblici con particolare riferimento ai principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Modalità di presentazione

Mediante presentazione di apposito modello sottoscritto dall'utente, in distribuzione presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed in ogni altro ufficio della struttura organizzativa, oltreché scaricabile dal sito Internet del Comune di Busto Garolfo, all'indirizzo: www.comune.bustogarolfo.mi.it, ovvero www.comunedibustogarolfo.it.

Il modello potrà essere consegnato a mano presso un qualunque ufficio della struttura, che provvederà a trasmetterlo al protocollo dell'Ente, oppure inviato per posta, a mezzo fax o via e-mail all'indirizzo: bustogarolfo@libero.it.

Nel caso di consegna a mano, l'ufficio ricevente rilascerà copia del modulo di richiesta compilato dall'utente, firmata per ricevuta e con l'indicazione della data.

Non saranno oggetto di valutazione osservazioni e reclami pervenuti all'Ente in forma anonima.

Istruttoria e conclusione del procedimento

La segnalazione pervenuta al protocollo dell'Ente verrà trasmessa al Responsabile dei Servizi a capo dell'ufficio cui sono indirizzati le osservazioni e i reclami.

Il procedimento promosso a seguito della presentazione di osservazioni o reclami si conclude, di norma, entro 30 giorni dalla presentazione dell'atto, con una lettera di risposta indirizzata dal Responsabile dei Servizi competente al soggetto interessato.

Il suddetto termine di 30 giorni può essere interrotto quando si renda necessario assumere informazioni o documenti dal soggetto interessato o è sospeso quando sia necessario un supplemento d'istruttoria. In questi casi il Responsabile dei Servizi informa il soggetto interessato.

