

05_015	URP – SEGNALAZIONE DISSERVIZI: GESTIONE E INOLTRO AL SERVIZIO COMPETENTE
Oggetto del procedimento	Ricezione ed assegnazione agli uffici competenti delle segnalazioni di disservizio
Descrizione sommaria del procedimento	Procedimento diretto alla gestione delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami presentati dalla cittadinanza; le richieste di supporto vengono coordinate attraverso un sistema di ticket univoco che può essere utilizzato per monitorare lo stato di attuazione e le risposte on-line.
Normativa di riferimento	
Modalità di avvio	Istanza di parte
Unità organizzativa competente	Settore V - Servizi al Cittadino e Risorse Umane
Responsabile del procedimento	dr.ssa Teresa Callegari – tel 0422-632292 – urp@comune.preganziol.tv.it
Ufficio Competente all'adozione del provv. finale	U.R.P. – Sportello Cittadino
Fasi del procedimento	<ul style="list-style-type: none"> - Inoltro segnalazione disservizio: <ul style="list-style-type: none"> - on-line accedendo alla sezione Segnalazioni dal territorio presente nel sito istituzionale del Comune di Preganziol - contattando telefonicamente l'Ufficio Relazioni con il Pubblico - direttamente agli sportelli dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico in P.zza Gabbin 1 - Inserimento nel gestionale delle richieste telefoniche e allo sportello e creazione ticket univoco - Inoltro all'Ufficio competente per la presa in carico della segnalazione - Gestione e chiusura ticket da parte del Servizio competente per materia
Termini del procedimento	Le segnalazioni vengono assegnate al competente ufficio contestualmente alla loro presentazione.
Documenti necessari - modulistica	Chi segnala un problema, presenta una proposta o un reclamo deve indicare nome, cognome, indirizzo e numero di telefono ed eventualmente l'indirizzo email.
Modalità con le quali chiedere informazioni	Negli orari di apertura al pubblico o telefonicamente all'U.R.P. (vedere Amministrazione Trasparente / Organizzazione / Articolazione degli Uffici)
Dichiarazione dell'interessato sostitutiva del provvedimento / Conclusione del procedimento con silenzio assenso	Il procedimento non prevede il rilascio di provvedimenti
Link di accesso al servizio on line	Il cittadino può accedere direttamente alla sezione Servizi on-line Segnalazioni dal territorio del Sito del Comune di Preganziol
Modalità di effettuazione dei pagamenti necessari	Non previsto
Procedimenti collegati	Non previsto
Strumenti di tutela	
Titolare del potere sostitutivo	Vicesegretario Generale del Comune di Preganziol dr. Sauro Bellini tel. 0422.632223 email : vicesegretario@comune.preganziol.tv.it
Risultati indagini di customer satisfaction	Consultare Customer Satisfaction U.R.P. effettuato nel 2018
Ultimo aggiornamento	Maggio 2020