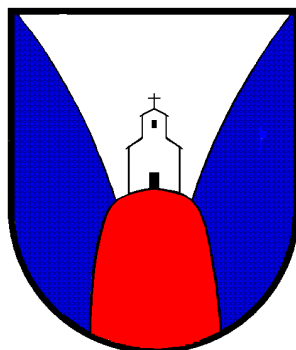


**CITTA' DI LAIVES**

**PROVINCIA AUTONOMA DI  
BOLZANO**

**STADT LEIFERS**

**AUTONOME PROVINZ BOZEN**



***REGOLAMENTO***

***PER LA GESTIONE***

***DELLE SEGNALAZIONI E***

***DEI RECLAMI***

***VERORDNUNG***

***FÜR DIE BEARBEITUNG***

***DER MELDUNGEN UND***

***BESCHWERDEN***

approvato con deliberazione del consiglio  
comunale n. 92 del 24.09.2014

modificato con deliberazione del  
consiglio comunale n. 55 del 05.11.2019

genehmigt mit Ratsbeschluss Nr. 92 vom  
24.09.2014

abgeändert mit Ratsbeschluss Nr. 55 vom  
05.11.2019

## ***INDICE***

## ***INHALTSVERZEICHNIS***

<b>Art. 1</b>	Oggetto del regolamento	Gegenstand der Verordnung
<b>Art. 2</b>	Definizioni	Begriffsbestimmungen
<b>Art. 3</b>	Ambito di applicazione	Anwendungsbereich
<b>Art. 4</b>	Modalità di redazione e presentazione allo Sportello del cittadino	Modalitäten zur Erstellung und Einreichung beim Bürgerschalter
<b>Art. 5</b>	Presentazione diretta alla struttura competente	Direkte Einreichung bei der zuständigen Struktur
<b>Art. 6</b>	Analisi della segnalazione o del reclamo	Überprüfung der Meldung oder der Beschwerde
<b>Art. 7</b>	Modalità di evasione della segnalazione e del reclamo	Modalitäten für die Bearbeitung der Meldung und der Beschwerde
<b>Art. 8</b>	Monitoraggio	Überwachung
<b>Art. 9</b>	Entrata in vigore	Inkrafttreten

## **ARTICOLO 1**

### ***Oggetto del regolamento***

1. Il presente regolamento disciplina l'esercizio del diritto di partecipazione mediante la formulazione di segnalazioni o reclami.
2. I reclami, insieme alle segnalazioni, si configurano quali strumenti a disposizione del Comune di Laives per definire una corretta politica di miglioramento della qualità delle attività svolte e dei servizi erogati, assegnando un rilievo significativo alle opinioni dei propri cittadini.
3. Hanno accesso agli istituti previsti dal presente regolamento gli utenti delle funzioni e dei servizi del Comune di Laives.

## **ARTICOLO 2**

### ***Definizioni***

1. Ai fini del Regolamento, si intende per:
  - a) "segnalazione", qualsiasi proposta indirizzata al Comune di Laives e volta a promuovere azioni per il miglioramento degli standard di efficacia, efficienza, economicità e qualità delle funzioni esercitate e dei servizi resi all'utenza.
  - b) "reclamo", ogni forma di insoddisfazione rivolta al Comune di Laives e giustificata dal mancato o cattivo esercizio di una funzione amministrativa di competenza dell'ente, ovvero dal disservizio di uno degli uffici o servizi comunali nel rapporto con l'utenza.

## **ARTIKEL 1**

### ***Gegenstand der Verordnung***

1. Die gegenwärtige Verordnung regelt die Ausübung des Rechtes auf Beteiligung durch Einbringung von Meldungen oder Beschwerden.
2. Die Beschwerden, sowie auch die Meldungen, sind als der Gemeinde Leifers zur Verfügung stehende Mittel zur Verbesserung der durchgeführten Tätigkeiten und der angebotenen Dienste zu erachten, wodurch den Meinungen der eigenen Bürger besondere Bedeutung verliehen wird.
3. Der Zugang zu den von dieser Verordnung vorgesehenen Mitteln ist den Nutzern der Aufgaben und Dienste der Gemeinde Leifers vorbehalten.

## **ARTIKEL 2**

### ***Begriffsbestimmungen***

1. Laut Verordnung versteht man unter:
  - a) „Meldung“, jeglichen an die Gemeinde Leifers gerichteten Vorschlag, der dazu dient die Standards von Zweckmäßigkeit, Effizienz, Wirtschaftlichkeit und Qualität der ausgeübten Tätigkeiten und der den Bürgern angebotenen Dienste zu verbessern.
  - b) „Beschwerde“, jede Form der Unzufriedenheit gegenüber der Gemeinde Leifers, begründet durch die mangelnde oder schlechte Ausübung einer Verwaltungsaufgabe seitens der Körperschaft bzw. durch den schlecht funktionierenden Dienst eines

Gemeindeamtes oder –dienstes.

### **ARTICOLO 3**

#### ***Ambito di applicazione***

1. Il presente regolamento si applica a tutte le funzioni amministrative di cui il Comune di Laives è titolare, esercitate da qualunque struttura amministrativa dello stesso. Si applica inoltre ai servizi pubblici locali, esclusi quelli affidati in regime di concessione o mediante convenzione, per i quali il rispetto del presente regolamento è assicurato dal Comune nell'esercizio dei suoi poteri di direzione, controllo e vigilanza.
2. Qualora la segnalazione o il reclamo siano attinenti a funzioni o servizi di cui il Comune di Laives non è competente, questo provvede all'inoltro all'Ente competente informandone l'utente.

### **ARTICOLO 4**

#### ***Modalità di redazione e presentazione alla Sportello del cittadino***

1. Le segnalazioni ed i reclami sono di regola redatti in forma scritta e inviati per posta elettronica mediante compilazione di apposito modulo elettronico reso disponibile sul sito internet comunale o su apposita applicazione.

### **ARTIKEL 3**

#### ***Anwendungsbereich***

1. Die gegenwärtige Verordnung findet für alle Verwaltungstätigkeiten, von denen die Gemeinde Leifers Rechtsinhaber ist und die von jeglicher Verwaltungseinheit der selben durchgeführt werden, Anwendung. Außerdem wird diese auch für lokale öffentliche Dienste angewendet, ausgenommen die in Konzession oder mit Konvention vergebenen, für welche die Gemeinde die Beachtung der Verordnung in Ausübung ihrer Vollmacht als Leitungs-, Kontroll- und Überwachungsorgan, gewährleistet.
2. Sollten die Meldung oder die Beschwerde Aufgaben oder Dienste betreffen, die nicht unter die Zuständigkeit der Gemeinde Leifers fallen, werden diese der zuständigen Körperschaft übermittelt und der Nutzer davon benachrichtigt.

### **ARTIKEL 4**

#### ***Modalitäten zur Erstellung und Einreichung beim Bürgerschalter***

1. Meldungen und Beschwerden werden in der Regel schriftlich verfasst und mit elektronischer Post übermittelt. Auf der Internetseite der Gemeinde oder auf entsprechender Anwendung steht der entsprechende Vordruck zur Verfügung.

- |  |  |
|--|--|
| <p>2. Le segnalazioni ed i reclami possono essere presentati anche tramite consegna a mani, ovvero mediante telefax, per posta o posta elettronica ordinaria o certificata mediante compilazione di appositi moduli indirizzati allo Sportello del cittadino del Comune di Laives.</p> | <p>2. Meldungen und Beschwerden können auch persönlich abgegeben oder mittels Telefax, auf dem Postweg oder mittels elektronischer ordentlicher oder zertifizierter Post übermittelt werden. Die entsprechend ausgefüllten Vordrucke sind an den Bürgerschalter der Gemeinde Leifers zu adressieren.</p> |
| <p>3. Il personale presso lo Sportello del cittadino del Comune di Laives è autorizzato a ricevere la segnalazione o il reclamo verbale o telefonico, trascrivendone fedelmente il contenuto sui moduli di cui al comma 1.</p>   | <p>3. Die Bediensteten des Bürgerschalters der Gemeinde Leifers sind ermächtigt die mündliche oder telefonische Meldung bzw. Beschwerde entgegen zu nehmen und deren Inhalt getreu auf die Vordrucke laut Absatz 1 zu übertragen.</p>  |
| <p>4. Le segnalazioni o i reclami, comunque redatti e presentati, non possono essere anonimi.</p>  | <p>4. Die verfassten und eingereichten Meldungen oder Beschwerden dürfen nicht anonym sein.</p>  |

#### **ARTICOLO 5**

##### ***Presentazione diretta alla struttura competente***

1. Qualora le segnalazioni o i reclami siano presentati, in qualsiasi forma, direttamente alla struttura amministrativa competente alla loro trattazione, questa provvede alla tempestiva trasmissione allo Sportello del cittadino della segnalazione o reclamo, anche per mezzo del sistema di gestione della posta elettronica.

#### **ARTICOLO 6**

##### ***Analisi della segnalazione o del reclamo***

1. Le segnalazioni o reclami vengono protocollati e, nella registrazione di protocollo deve essere specificato il codice della struttura

#### **ARTIKEL 5**

##### ***Direkte Einreichung bei der zuständigen Struktur***

1. Sollten Meldungen oder Beschwerden, in welcher Form auch immer, direkt bei der für die Bearbeitung zuständigen Verwaltungseinheit eingereicht werden, wird diese die Meldung oder Beschwerde umgehend an den Bürgerschalter, auch mittels elektronischer Post, weiterleiten.

#### **ARTIKEL 6**

##### ***Überprüfung der Meldung oder der Beschwerde***

1. Die Meldungen und Beschwerden werden protokolliert und bei der Protokollierung muss der Kodex der Verwaltungseinheit, die für das

amministrativa competente a conoscere la questione.

2. I soggetti di cui all'art. 1, comma 3, hanno diritto ad ottenere risposta dal Comune di Laives entro 30 giorni decorrenti dalla protocollazione della segnalazione o del reclamo.
3. Lo Sportello del cittadino provvede entro 2 giorni lavorativi dalla protocollazione ad inoltrare copia della segnalazione o reclamo al dirigente competente.

## **ARTICOLO 7**

### **Modalità di evasione della segnalazione e del reclamo**

1. La struttura amministrativa competente all'analisi della segnalazione o del reclamo verifica se sia possibile un intervento immediato a soluzione del problema evidenziato. Qualora non sia possibile, la struttura pianifica il differimento dell'intervento precisando, nella risposta di cui al comma 2, i termini ed il contenuto dello stesso.
2. La struttura amministrativa competente fornisce la risposta completa e motivata all'utente e la inoltra in copia allo Sportello del cittadino ai fini dell'archiviazione.
3. La risposta è data via e.mail, in deroga all'art. 3 del manuale per la protocollazione, la gestione e l'archiviazione informatica dei documenti, mediante consegna a mani, o per posta, dando preferenza alla modalità

Anliegen zuständig ist, genau angegeben werden.

2. Die Rechtsträger laut Art. 1, Absatz 3, haben das Recht, innerhalb von 30 Tagen ab Protokollierung der Meldung bzw. Beschwerde diesbezüglich eine Antwort zu erhalten.
3. Der Bürgerschalter übermittelt innerhalb von 2 Arbeitstagen ab Protokollierung dem zuständigen leitenden Beamten eine Abschrift der Meldung oder der Beschwerde.

## **ARTIKEL 7**

### **Modalitäten für die Bearbeitung der Meldung und der Beschwerde**

1. Die für die Überprüfung der Meldung bzw. der Beschwerde zuständige Verwaltungseinheit wird prüfen, ob eine unverzügliche Lösung des hervorgehobenen Problems möglich ist. Sollte dies nicht der Fall sein, wird das Amt den Aufschub der Bearbeitung des Eingriffs planen und in der Antwort gemäß Absatz 2 die Fristen und den Inhalt desselben anführen.
2. Die zuständige Verwaltungseinheit wird dem Bürger eine vollständige und begründete Antwort erteilen und eine Abschrift derselben dem Bürgerschalter zur Archivierung übermitteln.
3. Die Antwort kann mittels elektronischer Post, in Abweichung zu Art. 3 des Handbuchs zur elektronischen Protokoll- und Dokumentenverwaltung, sowie zur Langzeitarchivierung, durch persönliche Aushändigung, oder auf dem

eventualmente indicata dall'utente.

Postweg erfolgen; jedenfalls wird die vom Bürger bevorzugte Mitteilungsart berücksichtigt.

## **ARTICOLO 8**

### **Monitoraggio**

1. Lo Sportello del cittadino segue l'iter procedimentale delle segnalazioni e dei reclami, ai fini del monitoraggio e della misurazione della soddisfazione dell'utente, comunicando semestralmente al Segretario Generale l'esito degli stessi.
2. Nel caso in cui decorra inutilmente il termine di cui all'art. 6, comma 2, lo Sportello del cittadino avvisa il segretario generale di non aver ricevuto risposta alla segnalazione o al reclamo da parte della struttura amministrativa competente.
3. Se nonostante la sollecitazione del Segretario generale permane l'inadempienza, viene segnalato il fatto per l'avvio del procedimento disciplinare.

## **ARTICOLO 9**

### **Entrata in vigore**

1. Il presente regolamento entra in vigore a partire dal giorno della sua pubblicazione all'albo pretorio online dell'amministrazione.

## **ARTIKEL 8**

### **Überwachung**

1. Der Bürgerschalter verfolgt das Verfahren der Meldungen und Beschwerden, sodass der Zufriedenheitsgrad des Bürgers überwacht und gemessen werden kann und teilt dem Generalsekretär halbjährlich das diesbezügliche Ergebnis mit.
2. Sollte die Frist gemäß Art. 6, Absatz 2, erfolglos abgelaufen sein, wird der Bürgerschalter den Generalsekretär in Kenntnis setzen, von der zuständigen Verwaltungseinheit keinerlei Antwort auf die Meldung bzw. Beschwerde erhalten zu haben.
3. Bei Nichterfüllung, trotz Aufforderung seitens des Generalsekretärs, wird dieser Umstand für die Einleitung eines Disziplinarverfahrens gemeldet.

## **ARTIKEL 9**

### **Inkrafttreten**

1. Die vorliegende Verordnung tritt ab dem Tag der Veröffentlichung an der digitalen Amtstafel der Gemeinde in Kraft.