



## PROCEDURA RECLAMI

Per reclamo si intende “ogni espressione di insoddisfazione che richiede una risposta”; pertanto in tale categoria vanno ricomprese non solo le eventuali lamentele per disservizio ma anche le segnalazioni e i suggerimenti per il miglioramento dei servizi medesimi.

Oggetto della procedura di reclamo possono essere i soli servizi forniti dal Comune di Mineo.

L'utente che intenda presentare reclamo, lo può fare per iscritto avvalendosi dell'apposito modulo disponibile presso l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico**. Il suddetto Ufficio accoglie i reclami dell'utente istradandoli lo stesso giorno del ricevimento, tramite protocollo, al responsabile del settore di competenza.

Entro i 15 giorni successivi gli uffici interessati provvedono a comunicare all'utente direttamente o tramite l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** le notizie relative alla procedura del reclamo.

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo gli Uffici interessati inoltreranno all'utente direttamente o tramite **Ufficio Relazioni con il Pubblico**, la risposta con ogni utile informazione circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali il Comune si ripromette di provvedere alla risoluzione del problema segnalato ove ne sia stata riscontrata l'effettiva fondatezza.