



Città di Casale Monferrato

Ufficio Stampa

In Comune una nuova procedura **di gestione dei reclami**

Un'Amministrazione sempre più **trasparente** e **attenta alle esigenze** della cittadinanza: da alcuni giorni, infatti, è stata attivata una **nuova procedura di gestione reclami**.

Le segnalazioni di disservizio si potranno ora presentare indifferentemente via **mail**, via **web** (dal sito internet del Comune www.comune.casale-monferrato.al.it – sezione URP), via **telefono** o direttamente di persona presso l'**Urp** in via Mameli, 21. Il servizio, a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Casale Monferrato, permetterà la **presa in carico del reclamo** e l'inoltro all'ufficio competente. Quest'ultimo, in via informatica, fornirà la risposta all'Urp, che contatterà direttamente il cittadino per **comunicargli l'esito**.

Il tutto è reso possibile da un **software** appositamente realizzato dai tecnici informatici del **Ced** (l'ufficio Centro Elaborazione Dati): *«Grazie a questa nuova gestione – ha voluto spiegare il sindaco **Giorgio Demezzi** – rimarrà traccia, non cartacea, di tutte le segnalazioni, con la possibilità di **effettuare ricerche a vari livelli**, per eventuali elaborazioni e analisi».*

Il servizio permetterà quindi di tenere sotto controllo lo stato di soluzione dei problemi sollevati: *«Questa Amministrazione – ha sottolineato il primo cittadino – ha sempre dimostrato di essere **molto attenta alle segnalazioni e alle problematicità dei cittadini**. In questa direzione è già in previsione di rilevare la soddisfazione degli utenti con nuove iniziative».*

Si sta infatti progettando di dare avvio a **nuove forme di rilevazione del gradimento** dei servizi, direttamente nell'androne di palazzo San Giorgio, approfittando del progetto "Mettiamoci la faccia" del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione.

Casale Monferrato, 12/07/2011

SERVIZIO RELAZIONI ESTERNE
UFFICIO STAMPA

VIA MAMELI 21 - 15033 - CASALE MONFERRATO (AL)
TEL E FAX 0142 444 356 (DR GABRIELE DE GIOVANNI)

e-mail: ufficiostampa@comune.casale-monferrato.al.it - web: <http://www.comune.casale-monferrato.al.it>