



PROCEDURA PER LA GESTIONE DI RECLAMI E SUGGERIMENTI

INDICE

1. SCOPO ED APPLICABILITA'
2. RIFERIMENTI
3. TERMINI E DEFINIZIONI
4. MODALITA' OPERATIVE
5. MONITORAGGIO DEI RECLAMI- SEGNALAZIONI - SUGGERIMENTI

DOCUMENTI COLLEGATI : modulo reclami - segnalazioni - suggerimenti

1. Scopo e Applicabilità

Scopo della presente procedura è definire le modalità e le responsabilità adottate dall'Ente per la gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti al fine di porre rimedio alle situazioni denunciate ed evitare il ripetersi di condizioni che creano insoddisfazione nei clienti.

La gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti, rappresenta uno strumento utile per il miglioramento della qualità dei servizi erogati, pertanto questa procedura si applica a tutti i processi gestiti dal comune.

2. Riferimenti

La presente Procedura fa riferimento alle revisioni applicabili delle seguenti Sezioni del Manuale di Gestione della Qualità:

- “Lista delle Abbreviazioni”;
- Sezione 1 “Riferimenti Normativi”;
- Sezione 8 “Misurazioni Analisi e Miglioramento”.

Ed alla sezione “Il sistema di gestione ambientale” della Dichiarazione Ambientale EMAS.

3. Termini e Definizioni

Per reclamo si intende ogni comunicazione del cliente, presentata in qualsiasi forma e modalità a qualsiasi ufficio del Comune, per comunicare che qualcosa non è coerente con le sue aspettative, in merito ad un servizio o ad un prodotto rilasciato dal Comune.

Per segnalazione si intende ogni comunicazione del cliente, presentata in qualsiasi forma e modalità a qualsiasi ufficio del Comune, che ha lo scopo di far presente la necessità di un intervento di ripristino sulle strutture pubbliche, che se non fatto, può potenzialmente provocare un danno alla collettività.

Per suggerimento si intende ogni comunicazione del cliente, presentata in qualsiasi forma e modalità a qualsiasi ufficio del Comune, che non ha lo scopo di denunciare un disagio, bensì è un'indicazione utile per apportare modifiche per la fornitura di un servizio o prodotto e renderlo più vicino alle sue aspettative.

Valgono inoltre le definizioni riportate nella norma UNI EN ISO 9000 (ediz. Dic. 2000), "Sistemi di Gestione per la qualità – Fondamenti e Terminologia" ed UNI EN ISO 14050 (ediz. Settembre 2002) "Gestione ambientale: vocabolario".

4. Modalità operative

Un diagramma di flusso definisce le fasi della gestione del reclamo/segnalazione/suggerimento e le relative responsabilità. Di seguito sono riportate le note relative alle singole fasi del flusso.

NOTE:

Presentazione: Il reclamo, la segnalazione o il suggerimento possono pervenire a qualsiasi ufficio con qualsiasi modalità. Se il modulo viene compilato allo sportello, copia del documento viene rilasciata al cittadino, se il modulo viene compilato autonomamente dal cittadino, ogni servizio stabilisce tempi e modi di raccolta e registrazione. Se il reclamo - segnalazione - suggerimento perviene via mail, questo viene inoltrato all'ufficio competente, che provvederà alla registrazione. Se il reclamo - segnalazione - suggerimento perviene con lettera o fax, l'ufficio protocollo provvede alla protocollazione e all'inoltro all'ufficio competente. Gli uffici riceventi adatteranno le modalità più efficaci affinché il reclamo, la segnalazione o il suggerimento siano protocollati e giungano al responsabile del trattamento nel più breve tempo possibile, rispettando le responsabilità stabilite dalla presente procedura e descritte nel diagramma di flusso.

Registrazione: consiste nella compilazione della parte A del modulo, ovvero nella protocollazione del documento qualora il reclamo - segnalazione - suggerimento arrivi direttamente all'ufficio protocollo.

Verifica della fondatezza: il responsabile del servizio, ovvero il dirigente, terrà conto della effettiva serietà del contenuto del reclamo - segnalazione - suggerimento, che dovrà essere attinente all'attività del comune. Questo al fine di tutelare lo strumento del reclamo - segnalazione - suggerimento affinché venga utilizzato esclusivamente per motivi seri. Qualora fossero presentati reclami che hanno scopi diversi o futili, il capo servizio, ovvero il dirigente dovranno valutare se dar luogo alla presente procedura o procedere all'archiviazione. Qualora i reclami o le segnalazioni dovessero interessare attività svolte da enti diversi, si procederà all'inoltro all'ente di competenza. Non verrà data alcuna risposta a reclami - segnalazioni infondati. I

reclami - segnalazioni anonimi sono infondati. I reclami - segnalazioni infondate vengono archiviate.

Classificazione, analisi delle cause e definizione del trattamento e incarico al responsabile al trattamento: la competenza rispetto a queste azioni è del responsabile del servizio, ovvero del dirigente. Particolare attenzione va posta all'analisi delle cause a garanzia dell'efficace gestione del reclamo.

Il responsabile del trattamento:

garantisce il coordinamento delle azioni necessarie per il trattamento del reclamo - segnalazione - suggerimento;

Cura l'eventuale integrazione delle registrazioni sul modulo "reclami - segnalazioni - suggerimenti" - parte B - e le registrazioni relative alla parte C;

Controlla i tempi del trattamento e predispone la risposta ai reclami entro 30 giorni, seguendo le indicazioni previste nella nota 6;

Verifica la presenza delle evidenze oggettive relative all'efficacia del trattamento del reclamo - segnalazione - suggerimento, le raccoglie, ovvero ne indica i luoghi di archiviazione nel modulo "reclami - segnalazioni - suggerimenti" - NOTE;

Archivia il reclamo - segnalazione - suggerimento e mette a disposizione le informazioni necessarie per i report periodici;

6. Risposta al cittadino: per i suggerimenti e le segnalazioni, non è necessario dare risposta scritta, ma devono comunque essere facilmente reperibili le evidenze oggettive relative al trattamento. Ad ogni reclamo verrà risposto con lettera scritta nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni vengono comunicate, da parte del responsabile del servizio, le azioni intraprese a seguito del reclamo, ovvero l'avvenuta chiusura. La risposta deve contenere: data e luogo, l'indicazione dell'avvenuta ricezione, la risposta in termini di motivazioni e trattamento, l'identificazione del servizio e della persona incaricata a seguire la pratica, le indicazioni per avere ulteriori informazioni. La risposta può non essere scritta quando chi ha proposto il reclamo desidera essere avvisato diversamente e il responsabile del servizio o il dirigente hanno dato il nulla osta.

7. Chiusura: un reclamo - segnalazione è chiuso quando è stato risposto al cittadino e dopo che è stata verificata l'efficacia dell'azione intrapresa e sono state acquisite le evidenze oggettive al riguardo o le informazioni sui luoghi di archiviazione.

5. Monitoraggio dei reclami - segnalazioni - suggerimenti

Il monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami segue la procedura prevista dal MDQ alla sezione 8, ossia:

In occasione del Riesame dei Sistemi Qualità e Ambiente, la Direzione Gestionale dell'Ente provvede ad analizzare i reclami, le segnalazioni e i suggerimenti che rivelano esigenze o necessità dei Clienti / Utenti e delle parti interessate. Tali considerazioni vanno verbalizzate ed utilizzate per stabilire eventuali Azioni Correttive, Preventive o di Miglioramento.

Inoltre, ogni Responsabile di Servizio, con il coordinamento del Responsabile Gestione Qualità della direzione:

- elaborerà e analizzerà i dati relativi ai reclami/segnalazioni/suggerimenti con cadenza almeno semestrale;

- presenterà una relazione scritta in occasione del Riesame individuando proposte per azioni correttive o di miglioramento.