



Procedura Qualità Gestione reclami



23/05/2016

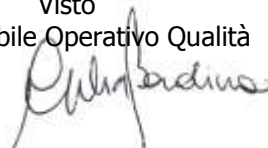
PQ 8.2.1

Revisione **02**

Gestione reclami

	DATA	APPROVAZIONE Responsabile AREA LEGALE AMMINISTRATIVA	AUTORIZZAZIONE Il Coordinatore Generale
EMISSIONE	21/12/2009		
1^ REVISIONE	20/10/2011		
2^ REVISIONE	23/05/2016		
3^ REVISIONE			

Visto
Responsabile Operativo Qualità





Procedura Qualità Gestione reclami



23/05/2016

PQ 8.2.1

Revisione **02**

0. TABELLA DELLE REVISIONI	3
1. SCOPO	4
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	4
3. DEFINIZIONI	4
4. RIFERIMENTI	4
5. FORNITORI	4
6. INPUT DEL PROCESSO	5
7. OUTPUT DEL PROCESSO	5
8. CLIENTI DEI SERVIZI.....	5
9. FASI E ATTIVITA'	5
9.1. Ricezione ed analisi del reclamo	7
9.2. Assegnazione del reclamo.....	7
9.3. Individuazione della risposta al reclamo.....	7
9.4. Comunicazione dell'esito al cliente/utente e archiviazione.....	7
10. RESPONSABILITA	7
11. PARAMETRI DI CONTROLLO	9
12. DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE E ARCHIVI DI RIFERIMENTO	9



Procedura Qualità Gestione reclami



23/05/2016

PQ 8.2.1

Revisione **02**

0. TABELLA DELLE REVISIONI

REVISIONE		NATURA DELLE MODIFICHE APPORTATE	PARTI INTERESSATE	
N.	DATA		SEZ.	PAG.
01	20/10/2011	Modifiche conseguenti alla riorganizzazione aziendale	11	9
02	23/05/2016	Inserimento nuovo logo aziendale e logo qualità		
		Aggiornamenti normativi	4	4
		Revisione generale della procedura per armonizzazione con "Piano Prevenzione della Corruzione" ex Legge 190/2012		
		Semplificazione procedura	9.1	7
			9.3	7
			9.4	7
			10	8
			11	9
			12	9



Procedura Qualità Gestione reclami



23/05/2016

PQ 8.2.1

Revisione **02**

1. SCOPO

Lo scopo del presente processo è quello di recepire i reclami inoltrati da utenti, cittadini o altri soggetti, relativamente all'attività di gestione del patrimonio immobiliare e dell'utenza e trovare soluzioni per eliminare le motivazioni scatenanti attraverso il confronto fra Responsabili e gli Uffici interessati

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica alle seguenti fasi e attività:

- ricezione ed analisi del reclamo;
- catalogazione;
- individuazione della soluzione;
- adozione della soluzione;
- comunicazione dell'esito del reclamo all'utente/assegnatario;
- verifica della soddisfazione dell'utente/assegnatario.

3. DEFINIZIONI

Reclamo: potenziale causa di non conformità lamentata dal cliente/utente rispetto al servizio erogato, la cui eliminazione può richiedere l'adozione di azioni correttive/preventive.

4. RIFERIMENTI

Legge Regionale Toscana, 20 Dicembre 1996 n. 96 "Disciplina per l'assegnazione, gestione e determinazione del canone di locazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica" e successive modifiche.

Legge Regionale Toscana n. 77 del 1998 "Riordino delle competenze in materia di edilizia residenziale pubblica"

Contratto di servizio LODE

Carta dei servizi

Codice Civile (in specie, Libro III, Titolo VII, Capo I della comunione in generale e Capo II del condominio negli edifici; Libro IV, Titolo III, Capo VI della locazione; Titolo V, Capo I della prescrizione e della decadenza) e disposizione di attuazione e transitorie.

Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (P.T.P.C.) 2016-2018 ex Legge 190/2012

5. FORNITORI

Utenti, cittadini o altri soggetti



Procedura Qualità Gestione reclami



23/05/2016

PQ 8.2.1

Revisione **02**

6. INPUT DEL PROCESSO

Reclamo che riguarda i servizi relativi all'utenza e/o al patrimonio **e/o segnalazione al Responsabile Anticorruzione**

7. OUTPUT DEL PROCESSO

Risposta al reclamo.

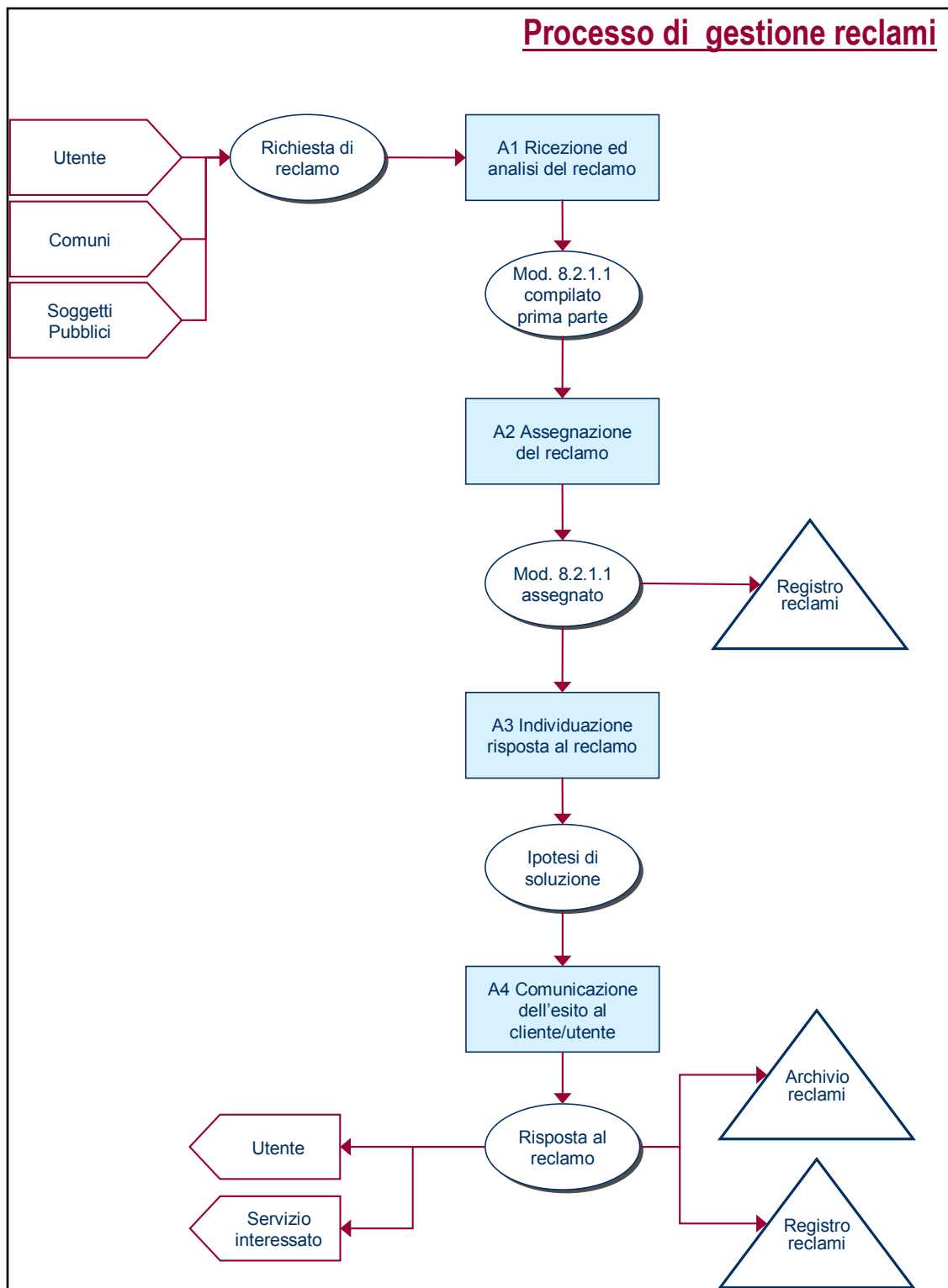
8. CLIENTI DEI SERVIZI

Utenti, cittadini o altri soggetti

Amministrazioni comunali e altri soggetti pubblici

9. FASI E ATTIVITA'

Il processo si divide nelle attività di seguito schematizzate e descritte.





Procedura Qualità Gestione reclami



23/05/2016

PQ 8.2.1

Revisione **02**

9.1.A1 Ricezione ed analisi del reclamo

Si considera reclamo un rilievo posto da **utenti, cittadini o altri soggetti** che concerne una causa di non conformità delle attività aziendali, lamentata dall'utente/assegnatario medesimo, e la cui eliminazione può richiedere l'adozione di apposite azioni correttive.

Il reclamo può essere verbale (telefonico, di persona) o scritto (lettera, fax, e-mail).

In caso di reclamo scritto sul Mod. 8.2.1.1 sarà destinato dall'Ufficio Protocollo all'ufficio interessato.

Ove a seguito di comunicazioni verbali dell'utente/assegnatario, il personale aziendale ricevente, registri esplicita richiesta di reclamo, inviterà **l'interessato** a scrivere o a presentarsi direttamente all'Addetto Centralino/Portierato **che inviterà l'utente a compilare il modulo di reclamo**. Nel caso che la richiesta non sia classificabile come reclamo, quest'ultima sarà gestita come una normale richiesta di informazioni.

9.2.A2 Assegnazione del reclamo

L'Addetto Centralino/Portierato cataloga ed analizza il reclamo e lo trasmette, in base alla tipologia, al Servizio interessato. Nel caso in cui il reclamo investa la competenza di vari Servizi, l'assegnazione dovrà essere definita congiuntamente dai responsabili di servizio interessati.

9.3.A3 Formulazione della risposta al reclamo

L'Ufficio che riceve il reclamo:

- coinvolgerà le funzioni necessarie per individuare i motivi del disservizio e le eventuali responsabilità;
- **invierà la risposta all'utente e in copia all'Addetto Centralino/Portierato.**
- presenterà un'eventuale ipotesi di soluzione al disservizio e/o proposte di modifica ai servizi o alle procedure di controllo;

9.4.A4 Comunicazione dell'esito al cliente/utente e archiviazione

La predisposizione e l'invio della risposta all'utente/assegnatario **è a cura dall'Area interessata.**

La risposta scritta al reclamo dell'utente assegnatario sarà firmata **dal Responsabile di Area.**

L'Addetto Centralino/Portierato aggiorna il registro dei reclami. Il reclamo rimarrà archiviato al Protocollo Generale.

L'Addetto Centralino/Portierato rileva periodicamente, attraverso l'esame del registro dei reclami Mod. 8.2.1.2 o direttamente dall'analisi dei Mod. 8.2.1.1, il rispetto dei tempi e delle procedure previsti per la gestione dei reclami ed elabora una statistica delle tipologie di reclamo ricevute.

10. RESPONSABILITÀ

Le responsabilità delle attività descritte nel paragrafo precedente sono elencate nella matrice sottostante.



Procedura Qualità Gestione reclami



23/05/2016

PQ 8.2.1

Revisione **02**

	Fasi/Attività	Addetto alla Ricezione	Addetto servizio interessato	Responsabile servizio interessato
A1	Ricezione ed analisi del reclamo	R		
A2	Assegnazione del reclamo	R		
A3	Formulazione risposta al reclamo		R	C
A4	Comunicazione esito al cliente/utente		R	C



Procedura Qualità Gestione reclami



23/05/2016

PQ 8.2.1

Revisione **02**

11. PARAMETRI DI CONTROLLO

- Numero reclami catalogati
- Tempo medio intercorrente fra la data di ricezione del reclamo e la data di risposta al cliente

La rilevazione dei suddetti parametri viene effettuata semestralmente.

I dati sono rilevabili dal registro reclami e dal [Protocollo Generale](#)

La responsabilità di raccolta e verifica è del Responsabile Area Legale Amministrativa

12. DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE E ARCHIVI DI RIFERIMENTO

DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE

Mod. 8.2.1.1 Modulo di reclamo

Mod. 8.2.1.2 Registro dei reclami

ARCHIVI DI RIFERIMENTO

Registro dei reclami

[Protocollo Generale](#)