

	<b>DIREZIONE GENERALE - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO</b>		
	<b>GESTIONE SEGNALAZIONI (RECLAMI, RILIEVI, PROPOSTE, ELOGI)</b>		<b>PGQ_7.2</b>
	Ed.0 del 28/07/2014	Rev. 0 del 28/07/2014	Pag 1/6

## 1 Oggetto

La procedura in oggetto descrive l'iter da espletare in presenza di segnalazioni da parte dei cittadini-utenti-clienti.

## 2 Scopo/obiettivo

- Sviluppare comportamenti omogenei rispetto alla gestione dei reclami per assicurare una risposta al cittadino nel rispetto dei tempi indicati dalla normativa vigente e dalla Carta dei Servizi (30 giorni);
- Fornire alla Direzione Generale, agli Organi Aziendali, alle Associazioni di Tutela dei Cittadini ed alla struttura aziendale, i report trimestrali, semestrali e annuali relativi alla "Gestione delle Segnalazioni URP", al fine di attivare eventuali azioni di miglioramento.

## 3 Campo di Applicazione:

La presente procedura si applica a tutte le segnalazioni pervenute ad AGECE.


## 4 Documenti di riferimento

- DD LLgs n. 502/1992 e n. 517/1993
- D.P.C.M. 19 Maggio 1995 (Carta dei Servizi e U.R.P.)
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"
- Carta dei Servizi di AGECE – ed. 2007

## 5 Definizioni e sigle:

- URP: Ufficio Relazioni con il Pubblico
- UTENTE: cittadino – utente - cliente –associazione
- DG: Direttore Generale
- CDA: Consiglio di Amministrazione
- PRES: Presidente del Consiglio di Amministrazione
- STRUTTURA: singola interfaccia organizzativa sia essa a livello di area-sezione-staff;
- SEGNALAZIONE o TICKET: informazioni raccolte dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico o da altre interfacce organizzative e relative a comportamenti dell'Azienda, provenienti dai cittadini-utenti-clienti. Esse si specificano in reclami, rilievi, elogi (apprezzamenti/ringraziamenti), proposte (suggerimenti), atti impropri.

0	0	28/07/14	Prima edizione procedura	RGQ F.to G. Governo	DG F.to MC Motta
<b>Edizione n°</b>	<b>Rev. n°</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Redazione</b>	<b>Approvazione</b>

	<b>DIREZIONE GENERALE - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO</b>		
	<b>GESTIONE DI SEGNALAZIONI (RECLAMI, RILIEVI, PROPOSTE, ELOGI)</b>		PGQ_7.2
	Ed.0 del 28/07/14	Rev. 0 del 28/07/2014	Pag.2/6

- **RECLAMO:** qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti che richiede una risposta. Costituisce un'opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno strumento necessario a monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini/utenti (DRG 320/2000).
- **RILIEVO:** indicazione di disservizio che si risolve con una eventuale risposta di cortesia e che comunque non attiva la procedura tipica del reclamo. Tutte le segnalazioni anonime sono classificate come rilievi a livello della presente procedura. Per le aree aziendali comprese nell'ambito della certificazione ISO 9001 vengono invece gestite come Non Conformità.
- **APPREZZAMENTO/RINGRAZIAMENTO/ELOGIO:** espressione di soddisfazione del cittadino-utente-cliente, presentata sotto qualsiasi forma o modalità, al soggetto erogatore del servizio.
- **SUGGERIMENTI/PROPOSTE:** segnalazioni dei cittadini-utenti-clienti che hanno lo scopo di fornire delle indicazioni esplicite al soggetto erogatore affinché fornisca un servizio più vicino alle loro esigenze.
- **SEGNALAZIONE IMPROPRIA:** segnalazione riferita a un evento che non è imputabile alla responsabilità di AGECC.
- **NON DI COMPETENZA:** può trattarsi di un reclamo, un rilievo, un elogio/apprezzamento, un suggerimento/proposta.

## 6 Descrizione della attività

La gestione delle segnalazioni(ticket) da parte dei cittadini/utenti/clienti può essere suddivisa nelle seguenti fasi:

1. RICEVIMENTO DELLA SEGNALAZIONE
2. PRESA IN CARICO
3. ISTRUTTORIA (RECLAMI O RILIEVI)
4. RISPOSTA ALL'UTENTE (RECLAMI)
5. RIESAME (RECLAMI)
6. ELABORAZIONE REPORT
7. TRASMISSIONE DEI REPORT
8. VALUTAZIONE REPORT


### 6.1 RICEVIMENTO DELLA SEGNALAZIONE

Per quanto riguarda il ricevimento della segnalazione, questa può essere inoltrata direttamente all'URP oppure alla Direzione Generale, alla Presidenza od alle singole strutture.

Qualora la segnalazione non sia ricevuta direttamente dall'URP, le strutture che la accolgono ne dovranno inviare immediatamente copia digitalizzata all'Ufficio URP. Se trattasi di contatto telefonico dovranno, ove possibile, inoltrare la chiamata all'URP ovvero raccogliere le necessarie informazioni (compilando l'apposita scheda M\_7.2\_A) da inoltrare successivamente all'URP.

Le segnalazioni possono pervenire con modalità diverse:

- tramite contatto diretto o telefonico con l'operatore URP;
- tramite posta ordinaria;
- tramite posta elettronica;
- tramite fax;

	<b>DIREZIONE GENERALE - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO</b>		
	<b>GESTIONE DI SEGNALAZIONI (RECLAMI, RILIEVI, PROPOSTE, ELOGI)</b>		<b>PGQ_7.2</b>
	Ed.0 del 28/07/14	Rev. 0 del 28/07/2014	Pag.3/6

- tramite mass-media;
- mediante sistemi di rilevamento della customer satisfaction previsto da SGQ ove esistente;

## **6.1.1 MODALITÀ DI ACQUISIZIONE DELLE SEGNALAZIONI**

### **6.1.1.1 Acquisizione diretta da parte dell'operatore URP:**

#### **Azioni dell'operatore URP:**

- ascolta il resoconto dell'utente ed effettua eventuali domande per completare le informazioni;
- compila l'apposita scheda M\_7.2\_A provvista di sezione per il consenso informato;
- informa l'utente della possibilità di compilare direttamente la scheda, se vuole e della necessità di firmarla se si tratta di reclamo;
- la rilegge all'utente per verificare di aver compreso correttamente e di aver raccolto e scritto tutto quello che il cittadino intende dichiarare;
- firma la scheda e la fa firmare anche all'utente se questi lo desidera, comunque sempre in caso di reclamo;
- informa l'utente sui tempi della risposta;
- registra la segnalazione su apposito sistema informatico "Primo Ascolto".

### **6.1.1.2 Tramite lettera, telefono, posta elettronica, fax**

Il cittadino può effettuare la segnalazione anche tramite lettera, telefono, fax e posta elettronica.

Le Associazioni di tutela possono effettuare la segnalazione tramite lettera, debitamente firmata e provvista di delega al trattamento dei dati, se si tratta di reclamo.

#### **Azioni dell'operatore URP:**

- prende atto del resoconto scritto dell'utente o di quanto inviato dalla struttura;;
- se necessario e possibile contatta l'utente ed effettua eventuali domande per completare le informazioni;
- registra la segnalazione su apposito sistema informatico "Primo Ascolto";
- la rilegge all'utente per verificare di aver compreso correttamente e di aver raccolto e scritto tutto quello che il cittadino intende dichiarare;
- informa l'utente sui tempi della risposta.


### **6.1.1.3 Tramite mass-media**

Le segnalazioni che appaiono sugli organi di stampa vengono raccolte e qualora siano sufficientemente circostanziate, viene data una risposta da parte dell'Addetto Stampa su indicazioni della Presidenza e/o Direzione Generale.

### **6.1.1.4 Mediante sistemi di rilevamento della customer satisfaction;**

Il cittadino può effettuare la segnalazione anche tramite appositi sistemi di rilevamento previsti dal SGQ.

La segnalazione viene gestita da URP come per il punto 6.1.1.2 solo se la segnalazione è debitamente firmata e provvista di delega al trattamento dei dati, se si tratta di reclamo e qualora sia sufficientemente circostanziata.

	<b>DIREZIONE GENERALE - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO</b>		
	<b>GESTIONE DI SEGNALAZIONI (RECLAMI, RILIEVI, PROPOSTE, ELOGI)</b>		PGQ_7.2
	Ed.0 del 28/07/14	Rev. 0 del 28/07/2014	Pag.4/6

### 6.1.2 PRESA IN CARICO

La responsabilità della presa in carico del reclamo o del rilievo è dell'operatore URP che la riceve.

Tutte le segnalazioni/ticket devono essere protocollate e/o registrate su apposito sistema informatico "Primo Ascolto" (programma informatizzato in cui inserire le segnalazioni/ticket raccolte ai fini della gestione del percorso).

Qualora la segnalazione sia ricevuta da altre strutture aziendali, queste dovranno trasmetterla all'URP competente ed attivare contemporaneamente l'istruttoria.

Gli elogi vengono raccolti, registrati e trasmessi ai servizi interessati e non prevedono risposta scritta.

### 6.1.3 ISTRUTTORIA

I tempi decorrono dalla data di segnalazione e, per la definizione del caso, non dovranno superare i 30 giorni.

La sequenza dell'istruttoria si attiene ai seguenti tempi:

Al ricevimento del reclamo l'operatore URP protocolla e registra la segnalazione.

Se non necessita un'istruttoria della struttura ed è possibile trattare direttamente la segnalazioni/ticket, l'URP opera autonomamente per la risoluzione e per dare adeguata risposta.

Se diversamente l'URP lo ritiene necessario, sottopone la segnalazione all'attenzione del Direttore Generale e/o altrimenti valuta autonomamente la corretta assegnazione e la trasmette ai capi Area/Sezione competenti.


- costoro, nei giorni successivi, verificano i fatti esposti, valutano la reale presenza del disservizio, provvedono ad azioni correttive di rimozione delle cause di disservizio e forniscono all'URP tutte le informazioni necessarie per redigere una appropriata risposta all'utente;
- qualora l'istruttoria non possa essere completata nei tempi previsti dovrà essere comunicata la ragione del ritardo ed una previsione sulla sua conclusione all'URP, che provvederà ad informare il cittadino segnalante prima dello scadere dei 30 giorni;
- a discrezione del Direttore Generale, la segnalazione può essere inoltrata al l'Ufficio Legale per opportuna consulenza.

La valutazione legale prodotta viene inviata al richiedente ed ai soggetti interessati;

- per particolari casi in cui la relazione fra Azienda e cittadino ha caratteristiche di conflittualità che impediscono un ragionevole approccio al problema (a prescindere alla richiesta di un eventuale risarcimento danni in atto) è possibile attivare un percorso di mediazione, finalizzato a ridurre le difficoltà comunicative e consentire alle parti di individuare soluzioni che, ritenute da entrambe accettabili e soddisfacenti, tengano conto dei dubbi non risolti. Tale percorso si concretizza come ulteriore possibilità di gestione della segnalazione. La mediazione non è alternativa, ma parallela alla gestione della segnalazione da parte dell'URP, che attiva l'istruttoria e redige una risposta scritta al cittadino segnalante.

Eccezionalmente i tempi di istruttoria e risposta possono essere ampliati, qualora:

- la segnalazione coinvolga la responsabilità di due o più servizi;
- AGECE ritenga necessario il coinvolgimento dell'Ufficio Legale;
- di fronte ad una prima risposta l'utente non si ritenga soddisfatto e riproponga la segnalazione: in tal caso verrà aperta una nuova segnalazione;

	<b>DIREZIONE GENERALE - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO</b>		
	<b>GESTIONE DI SEGNALAZIONI (RECLAMI, RILIEVI, PROPOSTE, ELOGI)</b>		PGQ_7.2
	Ed.0 del 28/07/14	Rev. 0 del 28/07/2014	Pag.5/6

- l'istruttoria si protragga oltre i 30 giorni previsti e in tal caso è dovuta una comunicazione scritta al cittadino o all'associazione che lo rappresenta. Tale comunicazione interrompe i tempi di risposta previsti dalla normativa vigente.

#### **6.1.4 RISPOSTA**

Di norma è prevista entro 30 giorni (DPCM 27/1/1994).

La lettera di risposta viene redatta sulla base delle relazioni acquisite in merito al caso dall'URP o dalle strutture.

Le risposte al cittadino vengono inviate dall'URP, evitando un linguaggio troppo burocratico o eccessivamente tecnicistico, sovente incomprensibile alla maggior parte dell'utenza.

Se i reclami interessano:

- aspetti di responsabilità professionale,
  - situazioni riguardanti aspetti tecnici-professionali a carico delle strutture,
  - rivestono evidente complessità oppure sono di rilevanza aziendale,
- saranno trasmessi dall'URP al Direttore Generale (o suo delegato) per la firma.

Le lettere/mail di risposta verranno protocollate nell'ambito dell'Ufficio URP, e vengono inviate in copia alla struttura che ha effettuato l'istruttoria, per garantire la raccolta esaustiva dei reclami ai fini della valutazione della qualità dei servizi erogati.

#### **6.1.5 RIESAME**

In caso di insoddisfazione della risposta ricevuta da parte dell'utente è prevista la possibilità di ulteriore istanza all'URP, che in base alle disposizioni della Direzione Generale, fornirà una risposta definitiva all'utente.

#### **6.1.6 ELABORAZIONE REPORT**

Tutti i reclami pervenuti agli URP vengono inseriti a cura dagli operatori in un software "Primo Ascolto" per la gestione delle segnalazioni.

Report trimestrale, semestrale, annuale: redatto a cura dell'URP aziendale utilizzando i dati inseriti nel "Primo Ascolto".


#### **6.1.7 TRASMISSIONE DEI REPORT**

I report vengono trasmessi ai responsabili delle strutture di Area/Sezione.

Vengono inoltre pubblicati sul sito web aziendale.

#### **6.1.8 VALUTAZIONE REPORT**

I responsabili di struttura di Area/Sezione ricevono i report e li valutano, prendendo atto delle eventuali aree di criticità e si attivano con delle azioni correttive, finalizzate al non ripetersi delle problematiche che hanno dato origine ai reclami.

	<b>DIREZIONE GENERALE - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO</b>		
	<b>GESTIONE DI SEGNALAZIONI (RECLAMI, RILIEVI, PROPOSTE, ELOGI)</b>		<b>PGQ_7.2</b>
	Ed.0 del 28/07/14	Rev. 0 del 28/07/2014	Pag.6/6

### 6.1.9 ACCESSIBILITÀ

La presente procedura è reperibile presso l'ufficio URP e le strutture di Area /Sezione ed è scaricabile dal sito web aziendale.

### 6.1.10 DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE

<i>Codice</i>	<i>Titolo documento</i>	<i>Archiviazione</i>	<i>Durata raccolta</i>
<b>M_7.2_A</b>	Raccolta Informazioni da URP	URP	Intranet