
	PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		ID DOC
	PRESENTAZIONE E GESTIONE RECLAMI		5PS-28
	CONTROLLO DOCUMENTO		
	Revisione: 0	Data: 30/12/11	Pagina 1 di 11

INDICE DI REVISIONE	DATA DI AGGIORNAMENTO	REDAZIONE	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	VERIFICA (RSGI)	APPROVAZIONE DIREZIONE
0	15/12/11	RSGI	Prima Emissione		
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					


COPIA CONTROLLATA N° _____ CONSEGNA A : _____

COPIA NON CONTROLLATA

	PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		ID DOC
	PRESENTAZIONE E GESTIONE RECLAMI		5PS-28
	CONTROLLO DOCUMENTO		
	Revisione: 0	Data: 30/12/11	Pagina 2 di 11

INDICE

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2	RIFERIMENTI.....	3
3	TERMINI E DEFINIZIONI	4
4	RESPONSABILITÀ.....	5
5	MODALITÀ OPERATIVE	6
	5.1 Divulgazione delle modalità e forme di reclamo	6
	5.2 Presentazione del reclamo	7
	5.3 Ricezione e classificazione del reclamo	8
	5.4 Analisi e trattamento del reclamo	9
	5.5 Trasmissione della risposta al Segnalante	9
	5.6 Valutazione dei reclami e resoconto periodico	10
6	REGISTRAZIONE E ARCHIVIAZIONE.....	11
7	ALLEGATI	11

	PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		ID DOC
	PRESENTAZIONE E GESTIONE RECLAMI		5PS-28
	CONTROLLO DOCUMENTO		
	Revisione: 0	Data: 30/12/11	Pagina 3 di 11

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura ha lo scopo di:

- definire i requisiti delle diverse forme di reclamo;
- centralizzare e coordinare le diverse forme di reclamo;
- istituire chiari ed identificati canali informativi idonei a garantire la ricezione di segnalazioni o reclami;
- assicurare una raccolta sistematica e puntuale dei reclami, in modo da ottenere una visione d'insieme significativa delle maggiori fonti d'insoddisfazione;
- illustrare l'analisi e il trattamento di reclami, dei suggerimenti e delle segnalazioni;
- illustrare come vengono fornite le informazioni al cliente/utente.

La procedura è stata elaborata anche al fine di adempiere fedelmente alla normativa in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.). Inoltre in conformità alla propria Politica, volta al miglioramento delle prestazioni aziendali, C.S.A.I. S.p.A. ha assunto a riferimento quale standard di qualità la norma UNI 10600:2001 *Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici*.

Il presente documento viene applicato dall'ufficio comunicazione per tutti i servizi forniti da C.S.A.I. S.p.A..

La gestione del reclamo secondo la presente procedura sostituisce le modalità di gestione delle Non Conformità stabilite nella procedura aziendale, in quanto vengono comunque soddisfatte le necessità di gestione documentata delle fasi di trattamento, azioni correttive e preventive, verifica dell'attuazione e verifica dell'efficacia.

È esclusa dalla presente procedura la gestione di sinistri ovvero reclami e segnalazioni contenenti anche richieste di risarcimento danni.

2 RIFERIMENTI


Norma UNI EN ISO 9001:2008, paragrafo 7.5.1.

Norma UNI EN ISO 14001:2004, paragrafo 4.5.6.

Norma OHSAS 18001:2007, paragrafo 4.4.6.

UNI 10600:2001 Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici.

D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. (artt. 7 e 13)

	PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		ID DOC
	PRESENTAZIONE E GESTIONE RECLAMI		5PS-28
	CONTROLLO DOCUMENTO		
	Revisione: 0	Data: 30/12/11	Pagina 4 di 11

3 TERMINI E DEFINIZIONI

SGI: sistema di gestione integrato qualità-ambiente-sicurezza.

DIR: direzione.

RCOM: responsabile comunicazione.

RSGI: responsabile del sistema di gestione integrato qualità-ambiente-sicurezza.

DIR TEC: responsabile area tecnica.

DIR AMM: responsabile area amministrativa.

RECLAMO: Sono definiti reclami i messaggi trasmessi dal cliente per comunicare che alcuni aspetti del servizio erogato non soddisfano le aspettative, in merito a requisiti definiti nella documentazione di specifica del servizio.

Rientrano nei reclami anche le comunicazioni trasmesse dai cittadini relativamente a problemi di carattere ambientale o di sicurezza (a titolo esemplificativo: reclami per odori, proliferazione di animali molesti, traffico indotto o rumori riconducibili agli impianti aziendali).

RECLAMO PERTINENTE: I reclami sono valutati come *pertinenti* se riconducibili alle attività e/o impianti aziendali. Essi costituiscono una Non Conformità del servizio offerto, cioè un non soddisfacimento di un requisito specificato.


SEGNALAZIONI: Le *Segnalazioni* possono avere ad oggetto disfunzioni varie dei servizi offerti, ripristinabili con procedure manutentive e altri interventi mirati. Le segnalazioni di disfunzione non sono considerate Reclami, ma costituiscono messaggi importanti sulla qualità del servizio reso. La loro analisi costituisce un presupposto per il miglioramento dei Servizi. Le *segnalazioni* vengo trattate operativamente come i reclami.

SUGGERIMENTI: I *Suggerimenti* sono comunicazioni che pervengono all'Azienda dai Clienti o parti interessate e che non hanno lo scopo di denunciare una situazione di disagio, bensì costituiscono delle indicazioni al soggetto erogatore su come si vorrebbe fosse il servizio, in base alle proprie esigenze, bisogni e aspettative. Anche i suggerimenti costituiscono messaggi importanti sulle esigenze del mercato e sulla qualità del servizio. La loro analisi costituisce un presupposto per il miglioramento dei Servizi.

I *suggerimenti* vengono trattati operativamente come i reclami.

MODALITÀ DI RECLAMO: La modalità di reclamo sono costituite da tutti i mezzi offerti al Cliente per consentirgli l'inoltro del reclamo.

SEGNALANTE: Il *Segnalante* è il Cliente/Cittadino/Persona fisica o giuridica che ha effettuato l'azione di reclamo ovvero di inoltro della segnalazione o del suggerimento.

	PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		ID DOC
	PRESENTAZIONE E GESTIONE RECLAMI		5PS-28
	CONTROLLO DOCUMENTO		
	Revisione: 0	Data: 30/12/11	Pagina 5 di 11

4 RESPONSABILITÀ

SEG gestisce a protocollo il reclamo.


Il responsabili di area (DIR TEC o DIR AMM), ciascuno per area di competenza, hanno il compito di:

- analizzare i reclami ed eventuali suggerimenti/segnalazioni;
- gestire azioni correttive (AC) e preventive (AP) da apportare a seguito degli esiti dell'analisi del reclamo;
- verificare l'attuazione e l'efficacia delle azioni intraprese;
- comunicare a RCOM la conclusione del reclamo, inclusi gli elementi necessari per formulare una risposta destinata al *Segnalante*;
- eventualmente comunicare a RCOM che la complessità del reclamo non consente il rispetto della tempistica prevista.

RCOM è responsabile:

- dello smistamento all'origine dei reclami pervenuti in azienda (individuazione dell'area/ufficio di competenza), incluso il corretto e puntuale invio del reclamo all'area/ufficio di appartenenza;
- della formazione costante di tutto il personale coinvolto nella gestione dei reclami;
- della corretta comunicazione alla Clientela e alle varie parti interessate circa le modalità per effettuare i reclami;
- della relazione periodica in merito ai reclami pervenuti in Azienda;
- della trasparenza circa la situazione reclami, mediante pubblicazione di un report destinato all'interno e all'esterno dell'azienda;
- della registrazione del reclamo e dell'aggiornamento del database dei reclami, nonché alla verifica del rispetto della tempistica prevista;
- della stesura delle lettere di risposta destinate al *Segnalante*;
- dell'archiviazione del 5DOC33a/b ricevuto dall'Ufficio Protocollo aziendale e della relativa pratica;
- dell'aggiornamento della presente procedura, avvalendosi della collaborazione di RSGI.

DIR verifica e firma per approvazione la lettera di riscontro elaborata da RCOM, in sede di Riesame valuta, con la collaborazione di RCOM, anche l'efficacia della documentazione per la gestione dei reclami.

	PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		ID DOC
	PRESENTAZIONE E GESTIONE RECLAMI		5PS-28
	CONTROLLO DOCUMENTO		
	Revisione: 0	Data: 30/12/11	Pagina 6 di 11


5 MODALITÀ OPERATIVE

5.1 Divulgazione delle modalità e forme di reclamo

Per garantire la facile accessibilità di inoltro dei reclami, C.S.A.I. S.p.A.:

- organizza la formazione e la sensibilizzazione per diffondere la cultura del reclamo tra i decisori e tra i dipendenti che dovrebbero interiorizzare il fatto che il Cliente, cittadino-utente ha diritto ad un servizio efficiente ed efficace. In particolare il personale a contatto con Clienti, cittadini, varie parti interessate, è formato affinché sia in grado di indicare loro come ottenere informazioni sulle modalità di presentazione di un reclamo;
- consegna al nuovo Cliente, all'atto della stipula del contratto, il modello 5DOC-XXXa e fornisce informazioni in merito;
- mette a disposizione di Clienti, cittadini, varie parti interessate un apposito numero telefonico abilitato a fornire informazioni sulle modalità di reclamo (RCOM 055 97 37 161)
- mettere a disposizione il modulo cartaceo di presentazione dei reclami 5DOC33a/b:
 - presso le reception delle proprie sedi aziendali;
 - sul sito Internet Aziendale;
 - presso lo sportello TIA di C.S.A. S.p.A.;
- predispone e diffonde, attraverso opuscoli periodici, informazioni utili sulle possibilità di reclamo e sulle modalità per ottenerle.

In tutte le forme di comunicazione del reclamo, la Società è orientata e attenta a mantenere un linguaggio e una terminologia semplice e chiara, sia incaricando una funzione dedicata RCOM, avente formazione, competenze e esperienza adeguate, sia ricorrendo all'eventuale consulenza e collaborazione di agenzie di comunicazione qualificate.

	PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		ID DOC
	PRESENTAZIONE E GESTIONE RECLAMI		5PS-28
	CONTROLLO DOCUMENTO		
	Revisione: 0	Data: 30/12/11	Pagina 7 di 11

5.2 Presentazione del reclamo

Il reclamo può essere inviato in qualsiasi forma, tuttavia per agevolare la compilazione sono stati predisposti due moduli cartacei di presentazione dei reclami:

- 5DOC-33a Modulo di presentazione reclami / segnalazioni / suggerimenti;
- 5DOC-33b Modulo di presentazione reclami odori.

C.S.A.I. S.p.A., quale responsabile del trattamento dei dati ai sensi della normativa sulla Privacy, richiede che i dati contenuti nei reclami inoltrati tramite modello o in forma libera siano pertinenti rispetto alle finalità della presente procedura. Inoltre nella descrizione di dettaglio dell'evento che origina il reclamo non devono essere fornite informazioni non strettamente attinenti all'oggetto della segnalazione.

5.2.1 RECLAMI IN FORMA DIRETTA

L'inoltro dei reclami è accettato in forma *Diretta* ovvero *forma verbale* previo appuntamento con RCOM.

In tal caso RCOM supporta il *Segnalante* nella compilazione del 5DOC33a/b.


RCOM procederà alla gestione dello stesso dopo averne trasmesso copia all'Ufficio protocollo per seguire il normale iter.

Non possono essere accolti reclami giunti per via telefonica poiché è necessario il consenso scritto al trattamento dei dati personali.

5.2.2 RECLAMI IN FORMA INDIRETTA

L'inoltro dei reclami è accettato in forma *Indiretta* ovvero in *forma scritta* con l'inoltro (non anonimo) del modulo 5DOC33a/b, con allegato documento di identità, attraverso i seguenti canali informativi dedicati (alternativamente e senza preferenza):

- a mezzo di servizio postale all'indirizzo:
UFFICIO COMUNICAZIONE
c/o C.S.A.I. S.p.A.
Via Lungarno 123,
52028 Terranuova Bracciolini (AR)
- consegna a mano presso la sede amministrativa all'indirizzo sopra riportato;
- per posta elettronica: info@csaimpanti.it;
- attraverso fax al numero: 055 97 37 124.

	PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		ID DOC
	PRESENTAZIONE E GESTIONE RECLAMI		5PS-28
	CONTROLLO DOCUMENTO		
	Revisione: 0	Data: 30/12/11	Pagina 8 di 11

Nel caso in cui pervengano Reclami direttamente all'Area/Ufficio, il responsabile deve inviare il reclamo all'Ufficio Protocollo.

5.2.3 ARTICOLI GIORNALISTICI E LETTERE AI GIORNALI

Gli articoli e le lettere che compaiono sui giornali riguardanti la qualità dei servizi rappresentano un utile strumento di conoscenza del grado di soddisfazione dei cittadini e delle varie parti interessate. RCOM coglie sistematicamente tali segnalazioni e le sottopone alla Direzione per il consueto esame. Nel caso tali articoli o lettere si configurino tecnicamente come reclami, RCOM procederà alla gestione degli stessi dopo averne trasmesso copia all'Ufficio protocollo per seguire il normale iter.


5.3 Ricezione e classificazione del reclamo

SEG protocolla il modulo cartaceo di presentazione dei reclami pervenuto dai canali ufficiali e provvede al corretto e puntuale invio del reclamo a RCOM.

Le fasi preliminari per la gestione dei reclami possono essere così riassunte, RCOM:

- accetta la comunicazione (reclami, segnalazioni e suggerimenti) esclusivamente i reclami che hanno pertinenza con il servizio offerto.
- immette nel data base la comunicazione ritenuta pertinente registrandone:
 - data di ricezione,
 - n° di protocollo,
 - canale informativo di acquisizione della segnalazione,
 - mittente,
 - oggetto a cui si riferisce,
 - responsabile del trattamento,
 - tempo di risposta,
 - esito finale;
- smista la comunicazione ritenuta pertinente al responsabile di area competente per l'analisi delle cause e nella definizione di eventuali AC/AP.

Qualora il reclamo non fosse pertinente, il cliente/utente deve essere informato motivando la non competenza di C.S.A.I. S.p.A. in merito al problema e indirizzando, ove possibile, al soggetto terzo

	PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		ID DOC
	PRESENTAZIONE E GESTIONE RECLAMI		5PS-28
	CONTROLLO DOCUMENTO		
	Revisione: 0	Data: 30/12/11	Pagina 9 di 11

competente. L'informazione viene trasmessa da RCOM al *Segnalante* nella stessa forma con cui è pervenuto il reclamo.

Nel caso specifico degli odori un giudizio di pertinenza è esprimibile solo qualora il *Segnalante* fornisca gli elementi descrittivi della molestia olfattiva riportati nel 5DOC33b.

5.4 Analisi e trattamento del reclamo

Il Responsabile di area interessato analizza le cause che hanno originato il reclamo (mediante indagini di approfondimento, sopralluoghi presso il *Segnalante*, raccolta di dati, ecc.) e valuta gli interventi da effettuare per rimuoverle o mitigarle.

In base alla gravità del reclamo, il Responsabile di area decide se sia necessario attivare un'azione correttiva o preventiva come da procedura di sistema.

5.5 Trasmissione della risposta al *Segnalante*


Il Responsabile di area interessato fornisce informazioni a RCOM aziendale riguardanti il reclamo entro **2 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento in azienda.

L'informazione trasmessa a RCOM consiste in una spiegazione, eventualmente in forma documentata, riguardante l'accaduto ovvero la causa del disagio (reclamo), AC o AP intrapresa ed i tempi d'esecuzione delle stesse.

RCOM formula la lettera di risposta al *Segnalante*, firmata da DIR, protocollata e spedita **entro 3 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento.

Il riscontro fornito al *Segnalante* deve contenere:

- Nome, cognome e indirizzo del *Segnalante*;
- Anagrafica del reclamo (Data e n° di protocollo del reclamo);
- Spiegazioni sull'accaduto;
- Eventuali AC o AP intraprese (fornire eventuali date d'esecuzione);
- Indicazione del referente per la gestione del reclamo e per richiedere ulteriori informazioni;
- Riassunto semplificato dell'iter generale di gestione del reclamo e delle possibilità di appello del *Segnalante*;
- Data e luogo;

	PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		ID DOC
	PRESENTAZIONE E GESTIONE RECLAMI		5PS-28
	CONTROLLO DOCUMENTO		
	Revisione: 0	Data: 30/12/11	Pagina 10 di 11

- Firma di DIR.

Nel caso in cui la complessità del reclamo non consenta il rispetto della tempistica prevista, viene inviato al Segnalante un primo riscontro scritto (lettera interlocutoria) che contiene:


- data e luogo;
- indicazioni dell'avvenuta ricezione del reclamo;
- termini previsti per la risoluzione del reclamo (motivare il ritardo dell'esecuzione);
- identificazione della struttura interessata a seguire la pratica;
- indicazioni per ulteriori informazioni.

5.6 Valutazione dei reclami e resoconto periodico

I reclami sono indicatori del livello di soddisfazione della clientela e delle parti interessate e vengono riesaminati approfonditamente durante i Riesami di Direzione.

Con periodicità intermedia ogni 3-4 mesi RCOM redige resoconti riguardanti i reclami pertinenti, inclusi suggerimenti/segnalazioni pervenute. Tale relazione, oggetto d'approfondimento finalizzato all'analisi della situazione, alla messa in opera d'azioni di prevenzione e di miglioramento, è a disposizione anche della clientela e delle parti interessate (presso il sito internet aziendale) e contiene:

- tipologia dei reclami e loro percentuale rispetto al totale di reclami ricevuti;
- confronto dei dati con quelli dei periodi precedenti;
- alcuni indici: ad esempio tempi medi di risposta.

	PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		ID DOC
	PRESENTAZIONE E GESTIONE RECLAMI		5PS-28
	CONTROLLO DOCUMENTO		
	Revisione: 0	Data: 30/12/11	Pagina 11 di 11

6 REGISTRAZIONE E ARCHIVIAZIONE

RCOM:

- registra il reclamo in un "Registro dei reclami" attraverso cui monitora l'esito della gestione del reclamo e ne aggiorna la "conclusione". Nel caso siano state aperte dell'azione correttiva o preventiva (AC o AP), RCOM classifica il reclamo come "concluso" quando il Responsabile di area lo avvisa dell'avvenuta verifica dell'efficacia delle AC o AP.
- archivia la documentazione inerente il reclamo, incluso copia del riscontro inoltrato al Segnalante, in un dossier riservato¹.

Documento	Archiviazione Tempi	Archiviazione Formato
5DOC-33a Modulo di presentazione reclami / segnalazioni / suggerimenti	3 anni	cartaceo
5DOC-33b Modulo di presentazione reclami odori	3 anni	cartaceo
5REGXXX "Registro dei reclami"	3 anni	elettronico
Lettera di risposta al Segnalante	3 anni	cartaceo
Resoconti periodici	3 anni	elettronico

7 ALLEGATI

5DOC-33a Modulo di presentazione reclami / segnalazioni / suggerimenti

5DOC-33b Modulo di presentazione reclami odori

5REGXXX "Registro dei reclami,

¹ I documenti in formato elettronico sono conservati in una "directory" protetta da credenziali di autenticazione conosciute da RCOM ovvero dai soggetti espressamente autorizzati da RCOM. I documenti cartacei sono archiviati presso un luogo identificato il cui accesso è consentito a RCOM ovvero ai soggetti espressamente autorizzati da RCOM.