

 Comune di Rimini	Nome documento: Procedura di GESTIONE dei RECLAMI	Codice documento: PG.08.07
	File di archivio: PG.08.07 Reclami.doc	Data di emissione: 26/10/18
		Indice di revisione: 1



Comune di Rimini
P.za Cavour, 27 47921 Rimini
tel.0541/704264
<http://qualita.comune.rimini.it>

Procedura per la

GESTIONE dei RECLAMI

Sistema Qualità in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2015

Funzione	Tipo di operazione	Nome e Cognome	Firma
Assicurazione Qualità	Redige	Michele Casetta	
Rappresentante dell'Alta Direzione	Approva	Fabio Mazzotti	
Motivo dell'emissione	Nuova emissione della normativa UNI EN ISO 9001:2015		

 Comune di Rimini	Nome documento: Procedura di GESTIONE dei RECLAMI	Codice documento: PG.08.07
	File di archivio: PG.08.07 Reclami.doc	Data di emissione: 26/10/18
		Indice di revisione: 1

1. SCOPO ED APPLICABILITÀ

Questa Procedura descrive le modalità adottate dal Comune di Rimini per la gestione dei **Reclami (REC)** del Cliente, siano essi:

- verbali (via telefono o comunicati direttamente al personale della struttura di gestione, dell'URP o altro);
- scritti (via lettera, via fax, via e-mail, punto di ascolto o tramite altra forma);

La Procedura in oggetto si applica ad aspetti di Qualità del servizio ma anche a quelli che la Direzione ed i responsabili di funzione ritenessero significativi e dunque meritevoli di chiarimento all'interno del Comune di Rimini (ad esempio, la Sicurezza sul Lavoro, la corretta applicazione delle normative vigenti, ecc.). Questa procedura è integra con il regolamento dell'amministrazione sul servizio di Punto di Ascolto (delibera G.C. n.152 del 04/05/2010)

1. RESPONSABILITÀ E ATTRIBUZIONI

Per i Reclami, la Responsabilità del loro trattamento è condivisa dal Referente qualità ed il responsabile del Servizio erogato.

3. TERMINI E DEFINIZIONI

- Per **Reclamo (REC)** si intende uno scostamento rispetto a quanto definito, ma segnalato, in questo caso, da un cliente o utente esterno. In particolare, fra le differenti tipologie di clienti ai quali il Comune di Rimini fa riferimento, ricordiamo:
 - il cittadino;
 - i turisti;
 - gli esercenti;
 - aziende ed Organizzazioni pubbliche o private;
 - le Pubbliche Amministrazioni di riferimento (in particolare Provincia, Regione, o lo Stato stesso o uno dei Ministeri competenti);
 - altri Uffici o Assessorati del Comune di Rimini o di altri Comuni;
 - qualsiasi altro cliente-utente con il quale la struttura di gestione abbia un impegno di Legge (ad es. adempimenti legislativi) o contrattuali per l'erogazione di un servizio fra quelli di competenza per il quale si applica il Sistema di Gestione per la Qualità.
- Per **rilevatore** di un evento (Non Conformità o Reclamo) si intende un qualsiasi addetto (Dirigente, Responsabile di funzione, impiegato o altro) che rilevi uno scostamento significativo, ovvero il non rispetto di quanto stabilito o previsto, nell'erogazione dei servizi di competenza o nella gestione dei processi del SGQ.

Abbreviazioni di riferimento:	AQ	Assicurazione Qualità
	AC/AP	Azioni Correttive e Azioni Preventive;
	NC/REC	Non Conformità/Reclami;

 Comune di Rimini	Nome documento: Procedura di GESTIONE dei RECLAMI	Codice documento: PG.08.07
	File di archivio: PG.08.07 Reclami.doc	Data di emissione: 26/10/18
		Indice di revisione: 1

4. Gestione dei Reclami

Tutte le situazioni di Reclamo interno vengono formalizzate tramite un Modulo MG.08.02 (Rilevazione Non Conformità o Reclamo).

Per i Reclami della clientela, l'Assicurazione Qualità lascia al singolo settore la redazione di una istruzione per la gestione operativa ove specificherà:

- iter comunicativo con riferimento ai tempi di risposta al cliente
- le fasi di accertamento e risoluzione del reclamo
- la metodologia di archiviazione cartacea e software con le specifiche riguardante:
 - i tempi di conservazione,
 - luogo di custodia
 - il nome dell'addetto alla conservazione.
 - Il modulo utilizzato per i reclami armonizzato nei contenuti con quello creato dall'Assicurazione Qualità come modello indicativo MG.08.02 (Reclamo del cliente finale) che potrà essere personalizzato a seconda dell'esigenza.

Fase 1: Rilevazione

I reclami segnalati dai clienti (anche quelli interni) e dalle parti interessate in genere, sono accettati da tutti i Responsabili di Servizio e possono essere sia in forma scritta (lettera, modulo, esposto, fax, e-mail, ecc.) che orale (purché formalizzato in maniera cartacea).

Tuttavia gli uffici di regola preposti all'accettazione di Reclami da parte del cliente sono:

- gli sportelli competenti
- l'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)- *Punto di Ascolto del Comune di Rimini.*
Con una frequenza assidua i reclami vengono inoltrati agli uffici competenti dei settori interessati. Qualora il cliente segnali un problema "tecnico" all'URP, viene invitato a rivolgersi allo sportello competente più vicino e a compilare le apposite schede già predisposte per la gestione dei reclami.

Nel caso in cui il reclamo sia rappresentato da un esposto al Sindaco, sarà la struttura di segreteria del Sindaco ad inoltrarlo agli uffici competenti, che forniranno tempestiva risposta al soggetto interessato e, per conoscenza, alla stessa segreteria del Sindaco.

Fase 2: Risoluzione dei reclami

L'AQ/Referente Qualità (ciascuno nel suo campo con la collaborazione del responsabile del servizio coinvolto) manda per conoscenza il reclamo al Punto di ascolto ed analizza i rilievi emersi per individuare:

- una soluzione immediata per gestire e risolvere le situazioni verificatesi,
- responsabilità
- tempi per attuazione
- soluzioni in caso più efficaci.

Le soluzioni risultano più efficaci quando le stesse sono accompagnate da un periodo di osservazione durante il quale viene valutato l'impatto: le persone coinvolte sono individuate come responsabili nel giudicare l'efficacia delle azioni risolutive.

 Comune di Rimini	Nome documento: Procedura di GESTIONE dei RECLAMI	Codice documento: PG.08.07
	File di archivio: PG.08.07 Reclami.doc	Data di emissione: 26/10/18
		Indice di revisione: 1

Fase 3: Valutazione della Risoluzione

La valutazione dell'efficacia delle azioni attuate spetta alla funzione competente dell'Azione Correttiva pianificata, in collaborazione con il AQ/Referente Qualità. Se l'esito delle soluzioni adottate non risulta soddisfacente, si ripercorreranno le fasi di Analisi delle cause e di studio delle soluzioni in quanto risulta necessaria una nuova pianificazione di Azioni Correttive. Una volta chiuse le azioni le funzioni coinvolte comunicano all'AQ l'esito della chiusura aggiornando un registro RG.08.01 che gli verrà periodicamente inviato.

Fase 4: Risposte ai Reclami

Di regola, ad ogni Reclamo scritto va data risposta scritta.

Nel caso di reclami verbali va comunque aperto un "Rapporto di Non Conformità/Reclamo" identificando una soluzione efficace. L'interfaccia con il cliente deve invitare il cliente a compilare il Reclamo in forma scritta (tramite, ad esempio, lettera, fax o e-mail) cosicché sia possibile avere a disposizione informazioni fondate e documentate sull'accaduto: questo permette al Comune di poter dare al cliente stesso una risposta scritta.

Infine, nel caso in cui il Reclamo non sia solo frutto di una situazione puntuale, ma laddove si possa pensare ad un'azione più generale, va aperto anche un Rapporto di Azione Correttiva e Preventiva per evitare il ripetersi dell'evento in altri casi simili a quello emerso.

Al fine di migliorare il rapporto comunicativo e di fiducia nei confronti dell'amministrazione ogni settore si impegna a definire ed indicare, e quindi rispettare, i tempi di risposta sui moduli di reclami. Per risposta si intende anche una comunicazione sulla gestione del caso in particolare.

Nel caso in cui il settore prevede la formulazione di un'istruzione tali tempi saranno definiti all'interno.

5. ALLEGATI

- ✓ Modulo dell'URP "Insieme per migliorare"
- ✓ Modello di Modulo di reclamo del cliente finale – MG.08.02
- ✓ Registro dei Reclami -RG.08.01

 Comune di Rimini	Nome documento: Procedura di GESTIONE dei RECLAMI	Codice documento: PG.08.07
	File di archivio: PG.08.07 Reclami.doc	Data di emissione: 26/10/18
		Indice di revisione: 1

6. FLUSSO DELLE ATTIVITÀ

FASE N°	COSA SERVE (doc., info., ecc)	COSA FARE E CHI LO FA	COSA PRODURRE (doc., info., ecc)
1.	situazione di Reclamo Problemi su un Servizio	Il cliente/il rilevatore dell'evento informa il proprio Responsabile compilando il modulo di "Reclamo" o comunicando l'accaduto.	- Reclamo MG.08.02 - lettera di reclamo
2.	- Reclamo MG.08.02 - lettera di reclamo	Il Referente Qualità (interfacendosi con il Responsabile del servizio interessato) identifica le attività, le responsabilità ed i tempi per la risoluzione del rilievo emerso così da ripristinarne la conformità. Tutto questo viene annotato nel modulo di reclamo	- Rapporto Reclamo MG.08.02 con identificazione della soluzione da attivare
3.	Rapporto Reclamo MG.08.02 con identificazione della soluzione da attivare	Il Rapporto di Non Conformità va dato al Responsabile Assicurazione Qualità che analizza più nel dettaglio il rilievo emerso.	- Raccoglitore aggiornato - Registro rilievi aggiornato RG.08.01
4.	- Raccoglitore aggiornato - Registro rilievi aggiornato RG.08.01	<ol style="list-style-type: none"> 1. Periodicamente l'Assicurazione Qualità in sede di Verifica Ispettiva Interna effettua il rilevamento dell'avanzamento delle attività previste per i rilievi aperti. 2. Il Referente Qualità assieme al Dirigente del settore interessato, valuta l'attuazione o meno e l'efficacia di quanto pianificato. Se l'esito delle soluzioni adottate non è soddisfacente si ripercorrono le fasi d'analisi delle cause e/o studio delle soluzioni: per quanto possibile, si pianificano nuove soluzioni o una AC/AP (vedi PG.08.05). 3. I Reclami registrati che richiedono interventi di sistema sono oggetto di discussione nel Riesame della Direzione in cui verranno coinvolti l'Assicurazione Qualità e <i>il Rappresentante dell'Alta Direzione</i>. 4. In seguito Il Referente Qualità aggiorna il suo raccoglitore e l'elenco delle Non Conformità/Reclami emersi nel registro RG.08.01; questo periodicamente sarà inviato all'Assicurazione Qualità. 	- Raccoglitore aggiornato - Registro rilievi aggiornato RG.08.01