

## **4. GESTIONE RECLAMI CLIENTI**

### **1. SCOPO**

La presente procedura definisce i criteri e le attività necessarie per rilevare le lamentele ed i reclami dei Clienti/Utenti, al fine di:

- Monitorare i reclami per l'integrazione dei dati di rilevazione della soddisfazione e delle aspettative del Cliente (Customer satisfaction)
- Assicurare il pronto utilizzo dei dati raccolti, ai fini del riesame del SGQ e del miglioramento continuo
- Migliorare i rapporti con il Cliente/Utenti dei servizi abitativi e commerciali

### **2. CAMPO DI APPLICAZIONE**

La procedura si applica a tutte le lamentele e/o reclami dei Clienti/Utenti dei servizi abitativi e tecnici.

### **3. RESPONSABILITÀ OPERATIVE**

La responsabilità di assicurare la rilevazione delle segnalazioni dei Clienti/Utenti è dei responsabili dei processi direttamente coinvolti, i quali hanno anche la responsabilità di rimuovere prontamente le cause di non conformità rilevate (vedi procedura PG-10 "Gestione delle non conformità").

La responsabilità di garantire i monitoraggi e la pronta utilizzazione delle informazioni raccolte è del Responsabile dei processi direttamente coinvolti. Le responsabilità di verificare trimestralmente l'andamento dei reclami spetta al rappresentante della Direzione (RGQ) per la qualità..

### **4. RESPONSABILITÀ ADEMPIMENTI**

Ai fini degli adempimenti richiesti dalla normativa, il Responsabile e gli addetti dell'Ufficio che riceve la segnalazione/ha la competenza di intervenire, hanno la responsabilità di:

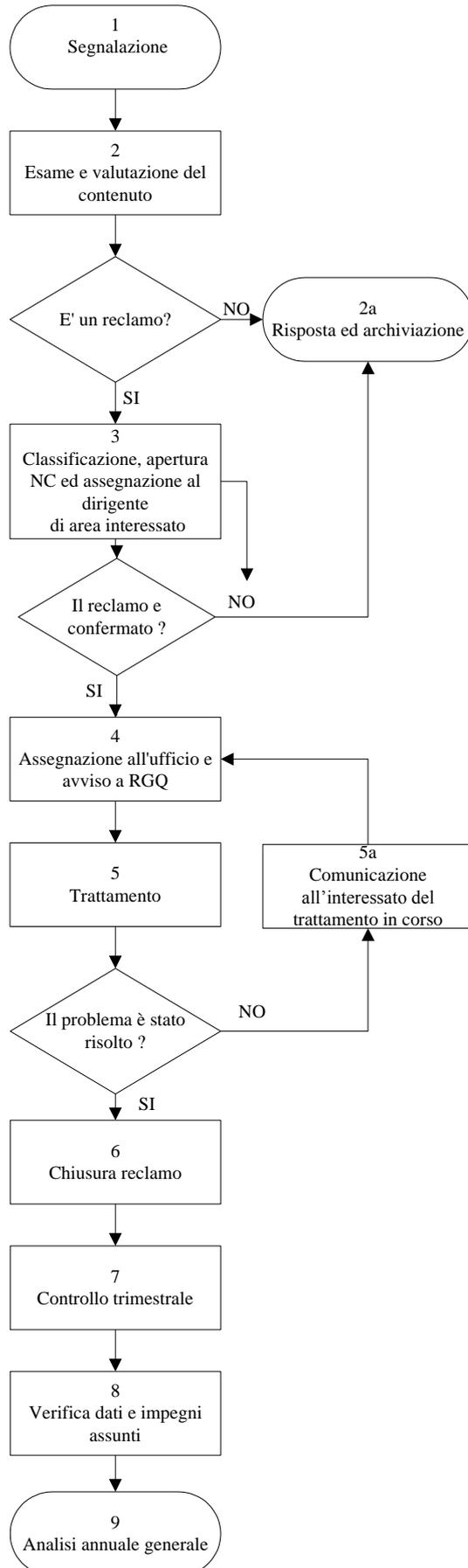
- PTPC: garantire la correttezza e imparzialità nella raccolta e presa in carico delle segnalazioni dell'utenza; garantire il tempestivo e corretto trattamento della segnalazione;
- D.Lgs 231/01: valutare con imparzialità e correttezza la segnalazione pervenuta;
- D.Lgs 81/08: NA.
- GDPR: garantire il corretto trattamento dei dati degli utenti.

### **4. ALLEGATI**

- Mod. PG 04 – A                      Modulo segnalazioni

Il Direttore  
dott. Alberto Pinto

---



Attività	Responsabile Attività	Risorse Umane	Attrezzature Mezzi e supporti	Materiali Documenti da elaborare	Know-How Norme-regole da rispettare	Prodotti	Cliente o destinatario	Parametro / indicatore
1	Segnalazione	Assegnatario/ Altro soggetto	Assegnatario/ Altro soggetto	Telefono, Fax, E-Mail	PG 04 - A	Modello segnalazione reclamo	ATER	
2	Esame del contenuto	Dirig. area amministrativa	Personale uff. protocollo				ATER	in giornata
2a	Risposta ed archiviazione	Dirig. area interessata	Personale uff. interessato	Telefono, Fax, E-Mail		Flusso documentale in software prot.inf.	Assegnatario/ Altro soggetto	entro 30 giorni
3	Classificazione ed assegnazione al dirigente di area interessato	Dirig. area amministrativa	Personale uff. protocollo	Software di gestione del protocollo	Apertura NC Mod. Mod. PG 10 – A	Flusso documentale in software prot.inf.	Dirigente area interessato	entro 2 giorni
4	Assegnazione all'ufficio e avviso a R.D.	Dirigente area	Dirigente area	Software di gestione del protocollo		Flusso documentale in software prot.inf.	Uff. interessato, R.D.	entro 2 giorni
5	Trattamento	Dirigente area	Pers. uff. interessato	Software gestionale, PC	PC, calcolatrice	Legislazione di settore	Assegnatario/ Altro soggetto	
5a	Comunicazione e trattamento in corso	Dirig. area interessata	Personale uff. interessato	PC, Fax, E-Mail		Comunicazione	Assegnatario/ Altro soggetto	entro 30 giorni
6	Chiusura reclamo	R.D.	Responsabile qualità	PC	Monitoraggio reclami		ATER	

	<b>Attività</b>	<b>Responsabile Attività</b>	<b>Risorse Umane</b>	<b>Attrezzature Mezzi e supporti</b>	<b>Materiali Documenti da elaborare</b>	<b>Know-How Norme-regole da rispettare</b>	<b>Prodotti</b>	<b>Cliente o destinatario</b>	<b>Parametro / indicatore</b>
7	Controllo trimestrale	R.D.	Responsabile qualità	PC	Monitoraggio reclami			ATER	
8	Verifica dati e impegni assunti	Direzione	Responsabile qualità,RD					ATER	
9	Analisi annuale generale	R.D.	Responsabile qualità	PC	Monitoraggio reclami			ATER	