



REGOLAMENTO PER LA GESTIONE E IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONE E DEI SUGGERIMENTI

(approvato con Delibera del Consiglio Direttivo n. 6/2018 del 22 gennaio 2018)

Principi generali

1. L'Automobile Club Varese promuove il miglioramento continuo della qualità del servizio a vantaggio dei cittadini, riconoscendo la gestione dei reclami e dei suggerimenti quale momento organizzativo centrale per utilizzare in modo costruttivo la collaborazione dell'utente, perfezionare il servizio alla luce delle considerazioni espresse, predisporre rimedi e azioni correttive o preventive, migliorare la soddisfazione e il consenso nei confronti dell'Ente e dei servizi resi, diffondere l'immagine di un'organizzazione attenta alle esigenze e ai feedback dei propri utenti/clienti.
2. L'Ente si conforma ai principi enunciati dal d.lgs. n. 150/2009, dal d.lgs. n. 198/2009 e dalle Delibere ANAC sul miglioramento della qualità dei servizi e, a tal fine, valorizza i reclami, suggerimenti e le osservazioni provenienti dagli utenti, a prescindere dalla forma adottata e dal canale di comunicazione prescelto.
3. L'Automobile Club Varese promuove un atteggiamento attivo degli operatori nei confronti del reclamo, considerando lo stesso parte integrante sia della cura verso gli utenti sia dell'attività specifica di ogni operatore per migliorare il servizio.
4. In tal senso, l'Automobile Club Varese incoraggia la presentazione di reclami come metodo di espressione della opinione dei cittadini/utenti e di rimozione delle barriere che ostacolano l'attuazione di una completa trasparenza.
5. A tutela dei cittadini e dell'immagine dell'Ente, l'Automobile Club promuove il miglioramento della qualità del servizio reso dalle Delegazioni indirette e, nel rispetto della loro autonomia giuridica e gestionale, considera le stesse quale rete principale per la promozione e lo sviluppo associativo e per l'erogazione dei servizi e dei prodotti del gruppo ACI destinati ai Soci ed all'utenza in generale.
6. Il presente Regolamento stabilisce i processi tecnici ed organizzativi per la gestione di reclami. Ferma restando la responsabilità del Direttore, gli operatori conformano la propria condotta alle esigenze informative e di qualità dell'utenza e dei cittadini, al cui servizio prestano le proprie conoscenze, competenze e capacità.

Art. 1

Definizioni e ambito di applicazione

1. Per reclamo si intende ogni forma di insoddisfazione espressa in forma libera nei confronti delle attività svolte e dei servizi erogati direttamente dall'Automobile Club Varese o a mezzo Società, dalla rete delle Delegazioni indirette, ivi compresa ogni segnalazione su una situazione di disagio causata da un disservizio percepito.
2. Non rientrano tra i reclami le istanze e comunicazioni rientranti in procedimenti disciplinati da normative particolari, quali l'accesso documentale, l'accesso civico semplice e generalizzato, le procedure di acquisto, contenzioso, pagamento, ecc.
3. Chiunque, persona fisica, giuridica od associazione, può proporre un suggerimento, una segnalazione e/o un reclamo all'Ente, riguardante sia uffici e/o servizi dell'Ente, di Società o di punti di servizio che siano autorizzati all'uso del marchio ACI.
4. L'Ente si impegna ad assicurare tempestiva risposta ai reclami secondo la procedura

delineata nel successivo art. 4.

5. I reclami possono riguardare tutte le attività svolte e i servizi erogati direttamente dall'Ente. I reclami presentati all'Ente, ma riguardanti servizi svolti da Società o altri soggetti sono inviati al destinatario, dandone opportuna informativa al reclamante.
6. La presentazione del reclamo non preclude il ricorso ad altri mezzi di tutela, amministrativi o giurisdizionali, il ricorso al Difensore Civico o ad altri strumenti alternativi di risoluzione delle controversie.

Art. 2

Uffici competenti per la gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti

1. Il Direttore dell'Ente è il responsabile della gestione dei reclami. Egli cura il rapporto con il soggetto proponente ed assicura allo stesso una risposta in merito al disservizio, attivando tutte le iniziative necessarie per la soluzione del problema oggetto del reclamo.
2. I dipendenti dell'Ente, ciascuno in relazione alle proprie competenze, sono comunque titolari delle funzioni amministrative per la gestione del reclamo.

Art. 3

Registrazione dei Reclami

1. Ogni segnalazione viene registrata nel Protocollo Informatico al Titolo Direzione – classe Comunicazione – in una sottoclasse identificata come “Reclami”: gli eventuali documenti prodotti vengono inseriti come allegato.
2. Il numero di protocollo iniziale costituisce protocollo di riferimento per tutte le comunicazioni relative alla segnalazione.
3. L'Automobile Club Varese è titolare del trattamento dei dati; responsabile del trattamento è il Direttore dell'Ente che può nominare incaricati.
4. La registrazione è finalizzata ad agevolare il reperimento delle informazioni relative a ciascun reclamo, verificandone in ogni momento l'iter ed il rispetto dei termini previsti dalla procedura.

Art. 4

Procedura di gestione dei reclami delle segnalazioni e dei suggerimenti

1. La procedura di gestione dei reclami è articolata in tre fasi: ricezione, trattamento e risposta. Per ogni fase il personale delle strutture competenti e degli uffici interessati provvede a dare seguito al reclamo nei tempi e secondo le modalità di seguito indicate:

Ricezione

- Sulla base di un principio di massima apertura all'utenza ed ai cittadini, i reclami, le segnalazioni e le richieste di informazioni formalizzate con uno scritto vengono accettati dall'Ente a prescindere dal canale di trasmissione, dalla forma adottata dal soggetto istante e dal destinatario prescelto, fatto salvo il caso di anonimato del mittente.
- Ogni dipendente dell'Ente è tenuto ad inviare al protocollo informatico dell'Ente il reclamo, che viene acquisito e registrato in entrata ed inviato al Direttore, quale responsabile della procedura di gestione.
- Sono qualificati come reclami anche quelli inviati all'Ente attraverso altri Uffici o Servizi dell'ACI, che li abbiano inoltrati per competenza all'Automobile Club Varese (ad es.:

InfoSoci, URP, InfoBollo, ecc.).

- Compete al Direttore l'inserimento del reclamo nel Registro di cui all'art. 3.
- I reclami riguardanti le politiche dell'Ente sono inviati al Presidente.

Trattamento

- Il Direttore svolge l'istruttoria relativa al reclamo presentato, individuando preliminarmente le cause, la natura e i soggetti eventualmente responsabili del disservizio lamentato.
- Nel caso in cui il reclamo verta su attività o servizi non erogati direttamente dall'Automobile Club, il Direttore ne dà notizia al reclamante, avendo cura di informare, per opportuna conoscenza, la struttura competente.

Risposta

- Terminata l'istruttoria, il Direttore fornisce risposta al proponente con comunicazione scritta acquisita al protocollo informatico.
- Le risposte dovranno essere improntate a principi di semplicità e chiarezza lessicale.
- Esse dovranno dare conto di tutte le questioni sollevate dal soggetto proponente e fornire una replica completa e motivata in relazione all'istruttoria svolta.
- La risposta viene resa secondo principi di celerità ed economicità, preferibilmente con e-mail e fax, dando comunque preferenza alla modalità eventualmente indicata dal soggetto proponente.
- Nel caso in cui il reclamo evidenzi gravi disservizi in materia di gestione di pratiche di consulenza automobilistica da parte di Delegazioni o Agenzie di pratiche auto in relazione alle quali in sede istruttoria non si sia pervenuti ad una risoluzione della problematica, il Direttore inoltra il reclamo e la relativa documentazione all'Ufficio Vigilanza della Provincia competente quale soggetto autorizzante l'attività ai sensi della legge n. 264/1991, informando il soggetto proponente.

Art. 5

Esito del reclamo

1. Nel caso in cui dall'istruttoria non risultino responsabilità di uffici o punti di servizio, la procedura di reclamo si conclude dando immediata notizia della situazione riscontrata al cittadino che potrà, ove lo ritenga, attivare altri mezzi di tutela.
2. Nel caso in cui l'attività istruttoria richieda un tempo di gestione superiore a cinque giorni lavorativi, il Direttore informa della circostanza il soggetto reclamante senza vincoli di forma, preferendo il canale di comunicazione utilizzato dallo stesso soggetto istante o quello comunque da questi eventualmente indicato come preferenziale.
3. In tal caso, la comunicazione di cortesia costituisce un primo riscontro e deve necessariamente contenere:
 - a) data e luogo;
 - b) indicazione dell'avvenuta ricezione del reclamo;
 - c) una previsione dei tempi per la risoluzione del reclamo con annesse motivazioni per giustificare il ritardo;
 - d) identificazione della struttura competente.
4. Qualora sussista un disservizio causato direttamente dall'Ente, la Direzione si attiva per rimuovere le cause della criticità segnalata.
5. Ove, a seguito del reclamo, sia accertato un danno derivante dal disservizio cagionato ed imputabile direttamente all'Automobile Club Varese, al cittadino è riconosciuto un intervento ristoratore, secondo i principi della responsabilità civile.

Art. 6
Monitoraggio ed azioni di miglioramento

1. Le informazioni relative ai reclami, riportate nel Modello di sintesi del Registro dei reclami sono esaminate dal Direttore congiuntamente con il personale al fine di:
 - individuare chiaramente il volume di reclami, suddivisi secondo le diverse categorie;
 - includere raffronti con gli standard di servizio promessi e con i risultati raggiunti in periodi precedenti;
 - effettuare un'analisi qualitativa dei "temi chiave", per illustrare i dati quantitativi ed individuare eventuali aree critiche;
 - proporre azioni per il miglioramento.
2. Periodicamente, e comunque almeno una volta all'anno, è effettuata una analisi sulla gestione dei reclami onde verificare aree di disservizio e margini di miglioramento della qualità, stabilendo le opportune azioni correttive.
3. L'Automobile Club Varese promuove e favorisce occasioni di confronto e di ascolto con le associazioni rappresentative dei cittadini nell'ambito delle giornate della trasparenza e con gli altri soggetti interessati al rispetto degli standard dei servizi, tra cui le Delegazioni indirette.

Art. 7
Formazione e aggiornamento

1. L'Automobile Club Varese persegue, quale obiettivo primario, la valorizzazione delle risorse umane e la crescita professionale dei dipendenti allo scopo di assicurare il buon andamento, l'efficienza e l'efficacia dell'attività amministrativa.
2. L'Ente incoraggia la responsabilizzazione del personale nella soluzione rapida dei problemi e nella gestione efficace dei reclami.
3. A tal fine, compatibilmente con le risorse disponibili, promuove, programma, favorisce ed organizza la formazione e l'addestramento professionale del personale con specifico riferimento alla gestione dei reclami.

Art. 8
Trattamento dei dati personali

1. Ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003, i dati personali forniti dal proponente il reclamo sono raccolti e conservati ai soli fini della procedura inerente alla gestione del reclamo.

Art. 9
Norme finali e pubblicità del Regolamento

1. Al presente Regolamento deve essere assicurata ampia pubblicità. In ottemperanza al d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 il Regolamento è pubblicato nell'area "Amministrazione Trasparente" del sito Internet istituzionale dell'Ente.
2. Nella medesima sezione del sito è annualmente pubblicato il documento di sintesi, che riporta le informazioni relative ai reclami gestiti nel corso dell'anno precedente, evidenziando la tipologia del problema riscontrato ed il tempo medio di risposta. Sono opportunamente omessi i dati rilevanti ai fini della tutela della privacy.