



Reggio Gestione Entrate e Servizi



REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI



Reggio Gestione Entrate e Servizi



INDICE

ART. 1 – DEFINIZIONI	pag. 2
ART. 2 – AMBITO DI APPLICAZIONE	pag. 2
ART. 3 – UFFICIO COMPETENTE ALLA GESTIONE DEL RECLAMO	pag. 2
ART. 4 – PROCEDURA DI PRESENTAZIONE E GESTIONE DEL RECLAMO :	pag. 3
4.1. Ricezione e registrazione del reclamo.....	pag. 3
4.2 Esito del reclamo	pag. 3
4.3 Risposta e risoluzione del reclamo.....	pag. 3
ART. 5 – MONITORAGGIO.....	pag. 4
ART. 6 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	pag. 4
APPENDICE	pag. 5



Reggio Gestione Entrate e Servizi



ART. 1 - DEFINIZIONI

Ai fini del Regolamento, si intende per:

- a) "reclamo", ogni forma di insoddisfazione espressa nei confronti delle attività svolte dalla Re.g.es S.p.A e dei servizi erogati dalla stessa, ivi compresa ogni segnalazione formale per una situazione di disagio causata da un disservizio.

ART. 2 - AMBITO DI APPLICAZIONE

- 1) Scopo del presente regolamento è definire le modalità di gestione dei reclami e delle segnalazioni al fine di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive; migliorare la soddisfazione e il consenso attorno alla stessa organizzazione e ai servizi/prodotti erogati, migliorare e monitorare più in generale la qualità dei servizi e diffondere l'immagine di un'organizzazione attenta alle esigenze e ai feedback dei suoi utenti/contribuenti.
- 2) Chiunque può proporre un suggerimento, una segnalazione e/o un reclamo alla Società, riguardante i settori. I reclami, oltre che da persone fisiche, possono essere proposti da enti riconosciuti, ovvero non riconosciuti.
- 3) Tutti i soggetti di cui al comma precedente possono rivolgere suggerimenti per migliorare il funzionamento dei settori o, eventualmente, apprezzamenti per il loro buon funzionamento.
- 4) La Società si impegna a rispondere, in ogni caso, secondo la procedura delineata nel successivo articolo 4.

ART.3 – UFFICIO COMPETENTE ALLA GESTIONE DEL RECLAMO

L'Ufficio relazioni con il Pubblico è responsabile delle funzioni necessarie alla gestione del reclamo, in stretto collegamento con i settori ai quali è rivolto lo stesso. In particolare l'URP cura il rapporto con il proponente il reclamo ed assicura allo stesso l'informazione in relazione allo stato delle pratiche che lo riguardano. Il settore cui è diretto il reclamo, pone in essere tutte le iniziative necessarie per la soluzione del problema oggetto del reclamo.



Reggio Gestione Entrate e Servizi



ART. 4 – PROCEDURA DI PRESENTAZIONE E GESTIONE DEL RECLAMO

La gestione dei reclami é articolata nelle seguenti fasi:

1. Ricezione e registrazione del reclamo;
2. Esito del reclamo;
3. Risposta e risoluzione del reclamo.

4.1. Ricezione e registrazione del reclamo

L'URP :

- o riceve il reclamo pervenuto per posta ordinaria, via fax oppure per posta elettronica;
- o identifica la tipologia del reclamo che al fine di consentire il rispetto dei termini entro i quali devono essere completati gli adempimenti previsti, viene protocollato per la determinazione della data di ricezione e consegnato tempestivamente al Responsabile del settore cui il reclamo si riferisce.
- o Il Responsabile del settore svolge l'istruttoria relativa al reclamo

4.2 Esito del reclamo

Il Responsabile di settore terminata la fase istruttoria predispone la risposta e la inoltra all'URP. Nelle risposte fornite dai settori competenti dovranno essere osservati i principi di chiarezza e semplicità della comunicazione.

4.3 Risposta e risoluzione del reclamo

L'URP provvede a dare la risposta via e-mail, fax, posta. Viene data preferenza alla modalità scelta dal proponente il reclamo entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

Nel caso in cui dall'istruttoria non risultino responsabilità della Società, la procedura di reclamo si conclude dando notizia immediata della situazione riscontrata al soggetto proponente che potrà, ove lo ritenga, attivare altri mezzi di tutela .

Qualora venga riconosciuto un disservizio, il settore competente si attiverà per rimuovere, ove possibile, le cause della criticità segnalata.



Reggio Gestione Entrate e Servizi

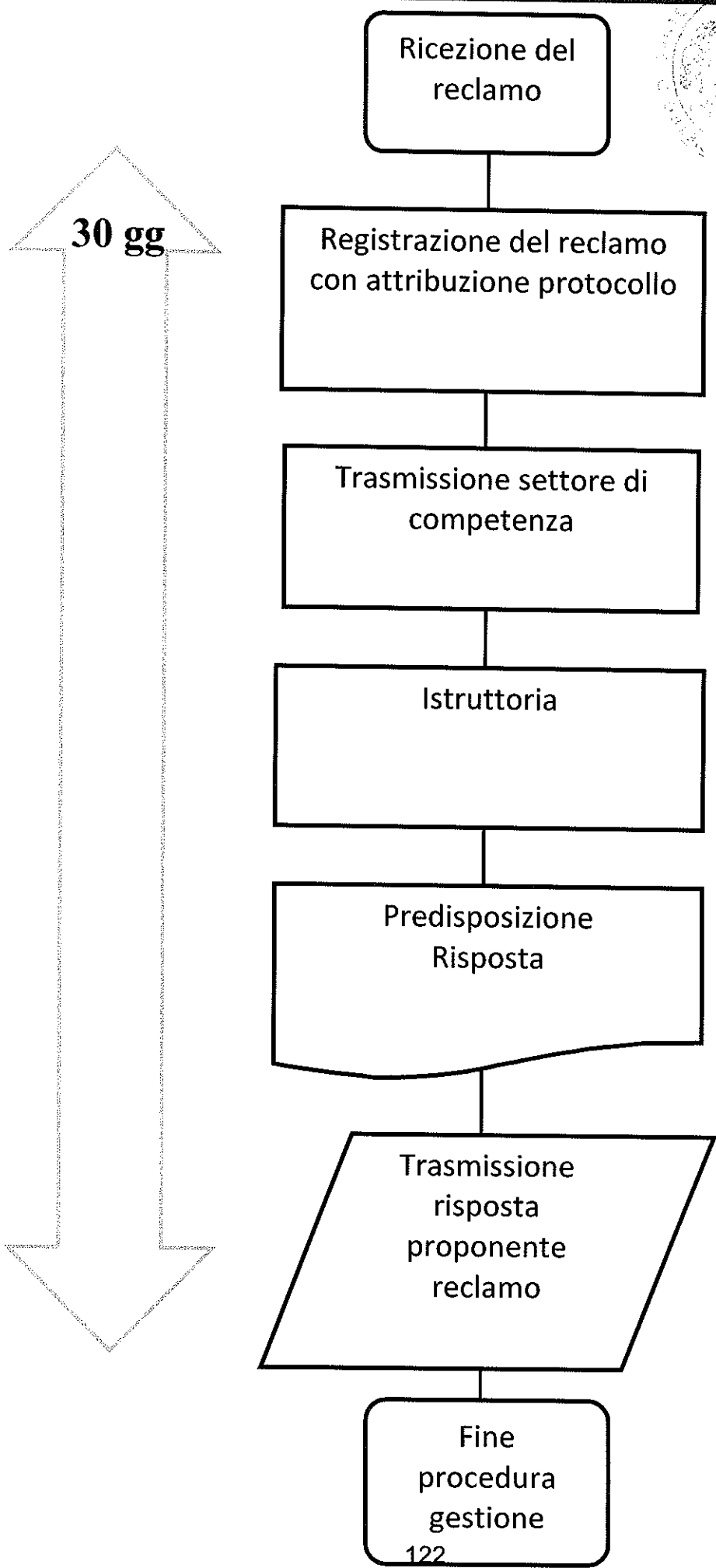
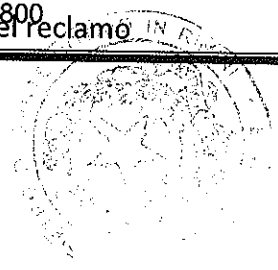


ART. 5 – MONITORAGGIO

L'Ufficio relazioni con il Pubblico segue l'iter procedimentale dei reclami, ai fini del monitoraggio e di misurazione della soddisfazione del contribuente, predisponendo appositi report annuali in cui vengono riportate delle elaborazioni, analizzate le criticità rilevate con le eventuali soluzioni.

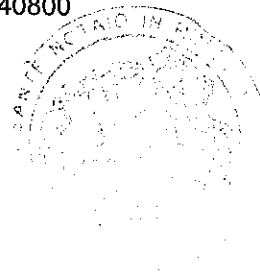
ART. 6 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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 la gestione del reclamo, della segnalazione e del suggerimento





Reggio Gestione Entrate e Servizi



MODULO RECLAMO

Gentile signora, Egregio Signore,
qualora desiderasse rappresentare un reclamo/segnalazione, La invitiamo a compilare il presente modulo in ogni sua parte.

Le Sue osservazioni ci saranno un aiuto prezioso per risolvere anche un nostro problema. La ringraziamo vivamente per la fattiva collaborazione.

SEGNALANTE

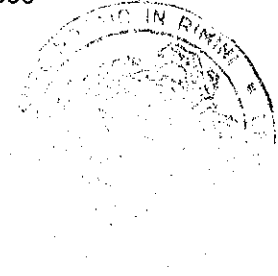
Cognome.....	Nome
RESIDENTE A	IN VIA
CAP.....	Cof. Fis.
Recapito Telefonico.....	email

INDICARE LA MODALITÀ SCELTA PER IL RICEVIMENTO DELLA RISPOSTA:

<input type="checkbox"/> posta ordinaria all'indirizzo indicato	<input type="checkbox"/> e-mail
<input type="checkbox"/> fax (indicare numero.....)	<input type="checkbox"/> sms (risposta breve) (indicare numero.....)
<input type="checkbox"/> posta ordinaria ad altro indirizzo	
Indicare.....	



Reggio Gestione Entrate e Servizi



MOTIVO RECLAMO

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data e luogo Firma

Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura