

# **AUTOMOBILE CLUB AVELLINO**

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

(Approvato con Delibera Presidenziale n. 15 del 22 dicembre 2014)

### **Principi generali**

1. L'Automobile Club 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 attorno all'Ente e ai servizi resi e 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 (ex CiVIT) 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 di promuove un atteggiamento 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 incoraggia la presentazione di reclami come metodo di espressione della opinione dei cittadini/utenti e 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, i dipendenti dell'Ente e delle Società controllate 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 dall'Automobile Club, dalle società par e 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 amministrativi disciplinati da normative particolari, quali l'accesso agli atti, l'accesso civico, 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'Amministrazione, riguardante sia uffici e/o servizi dell'Ente sia Società controllate o 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 partecipati o collegati devono essere portati a conoscenza di essi, dando opportuna informativa al reclamante.
6. L'Automobile Club inserisce nei contratti di servizio che verranno stipulati e/o rinnovati con i soggetti indicati al precedente comma, specifiche clausole che impongono l'adozione almeno degli stessi standard di qualità dei servizi previsti per l'Automobile Club. In particolare, richiedendo la pubblicità di recapiti per la ricezione di reclami in tutte le forme possibili (lettera, fax, telefono, posta elettronica, PEC, ecc.), l'obbligo di esame, il rispetto dei tempi di istruttoria e di risposta e l'attivazione di procedimenti di monitoraggio e controllo.
7. 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**

### **Registro dei Reclami**

1. È istituito un "Registro Reclami", ordinato secondo un numero progressivo da inizio anno, che riporta per ciascun reclamo tutti i relativi atti. Il Registro non sostituisce l'archiviazione attraverso protocollo informatico.
2. È istituito un "Modello di Sintesi", che riporta, per ciascun reclamo, le principali informazioni, quali: data del reclamo, nome del proponente, riferimenti del protocollo, tipologia di problema e struttura oggetto di reclamo, data della risposta e relativi riferimenti del protocollo informatico.
3. Il Registro ed il Modello di sintesi sono archiviati nel rispetto del d.lgs. n. 196/2003. L'Automobile Club è titolare del trattamento dei dati; responsabile del trattamento è il Direttore dell'Ente che può nominare incaricati.
4. Il Registro ed il modello di sintesi sono finalizzati ad agevolare il reperimento delle informazioni relative a ciascun reclamo, verificandone in ogni momento l'iter ed il rispetto dei termini previsti dalla procedura oltre che altre informazioni.

## **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 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 o di società controllate 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 (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 ed i soggetti responsabili del disservizio lamentato.
- Nel caso in cui il reclamo verta su materie per le quali l'Automobile Club non sia competente, il Direttore inoltra il reclamo all'Ufficio competente avendo cura di informare, per opportuna conoscenza, il soggetto reclamante ed eventuali altri soggetti destinatari del reclamo o che lo abbiano comunque inoltrato all'Automobile Club.

#### **Risposta**

- Terminata l'istruttoria, il Direttore o i dipendenti competenti forniscono risposta al proponente con messaggio acquisito 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 e, comunque, dando preferenza alla modalità eventualmente indicata dal soggetto proponente.
- Nel caso di risposta verbale, di essa dovrà darsi comunque conto nel Registro dei Reclami, nel quale sarà annotata la data.
- 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, al cittadino è riconosciuto un intervento ristoratore, secondo i principi della responsabilità civile.

## **Art. 7** **Monitoraggio ed azioni di miglioramento**

1. Le informazioni relative ai reclami, riportate nel modello di sintesi del Registro dei reclami sono esaminati 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;
  - comprendere un'analisi qualitativa dei "temi chiave", per illustrare i dati quantitativi e illuminare le 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 dello stesso, stabilendo le opportune azioni correttive.
3. L'Automobile Club 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. 9**

## **Formazione e aggiornamento**

1. L'Automobile Club 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. 10**

#### **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 la gestione del reclamo.

### **Art. 11**

#### **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.
3. Il presente Regolamento entra in vigore nel rispetto delle procedure stabilite dallo Statuto ed è oggetto di revisione periodica.