

 <b>ARPAT</b>	<b>DIREZIONE</b>	<b>PROCEDURA GESTIONALE</b>		
	<b>PG SG.08</b>	REV.	DATA	PAG.
		5	31.07.2013	1 di 9
<b>GESTIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI</b>				
<b>Data entrata in vigore 02.09.2013</b>				

	<b>Funzione e Nome</b>	<b>Firma</b>	<b>Data</b>
<b>Redazione</b>	Settore Comunicazione, informazione e documentazione – Marco Talluri	<i>Marco Talluri</i>	23/07/2013
<b>Verifica</b>	Rappresentante della direzione – Cesare Fagotti	<i>Cesare Fagotti</i>	30/07/2013
<b>Approvazione</b>	Direttore generale – Giovanni Barca	<i>Giovanni Barca</i>	31/07/2013

### DESTINATARI DEL DOCUMENTO

<b>Funzioni della Direzione</b>	<b>Funzioni di Area Vasta/Dipartimento</b>	<b>Altri</b>
SPCSG, RdD, DT, DA, DG	CAV	
SCID	RD	
SePP	Resp. dei Settori di AV	
SAG	Resp. dei Settori di Dipartimento	
SBC	Resp. UO	
SGRU	Tutti i dirigenti con incarico professionale	
SP	RSGQ	
SPIIR		
SITA		
SSIRA		
VIA/VAS		
Ufficio legale		
Tutti i dirigenti con incarico professionale		
RSGQ		

Nota: La responsabilità dell'eliminazione delle copie obsolete della PG è dei destinatari del presente documento

### STORIA DELLE REVISIONI

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Motivo revisione e descrizione delle modifiche</b>
0	06.11.2006	Emissione
1	25.07.2008	Revisione generale
2	10.05.2010	Modifica diagramma al paragrafo 5
3	06.11.2012	Revisione generale
4	22.04.2013	Correzione degli indirizzi e-mail predisposti per la ricezione di reclami e suggerimenti
5	31.07.2013	Modifica paragrafo 5.1.2 a seguito rilievo ACCREDIA

## INDICE

<b>1.0</b>	<b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>2.0</b>	<b>ALLEGATI, DOCUMENTI E MODULI RICHIAMATI .....</b>	<b>3</b>
<b>3.0</b>	<b>DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI .....</b>	<b>3</b>
<b>4.0</b>	<b>RESPONSABILITÀ .....</b>	<b>5</b>
<b>5.0</b>	<b>DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ.....</b>	<b>5</b>
5.1	Gestione dei reclami .....	5
5.2	Gestione di Suggerimenti e apprezzamenti .....	7
<b>6.0</b>	<b>TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....</b>	<b>8</b>
<b>7.0</b>	<b>ANALISI DEI RECLAMI / SUGGERIMENTI E DIFFUSIONE DEI RISULTATI .....</b>	<b>8</b>
<b>8.0</b>	<b>MONITORAGGI E MISURAZIONI .....</b>	<b>8</b>
<b>9.0</b>	<b>REGISTRAZIONI E ARCHIVIAZIONE .....</b>	<b>9</b>

## 1.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Definire, descrivere e regolare le modalità, le responsabilità e le autorità con le quali l’Agenzia gestisce i reclami/suggerimenti provenienti dai clienti e dalle altre parti interessate, garantendo loro l’accesso a un sistema di trattamento reclami aperto e reattivo.

Aumentare le capacità dell’Agenzia di rispondere alle esigenze dei clienti e delle altre parti interessate attraverso l’analisi e la valutazione dei reclami, al fine di migliorare la qualità del proprio prodotto/servizio.

Si applica alla gestione di tutti i reclami e suggerimenti, inclusi gli apprezzamenti, provenienti sia dall’esterno dell’Agenzia, che dal personale della stessa, ricevuti dalla Direzione, dalle Aree Vaste e dai Dipartimenti dell’Agenzia, nell’ambito dei sistemi di gestione applicati.

I riferimenti normativi ed organizzativi utilizzati per la redazione di questa procedura sono riportati in **Allegato 1 “Riferimenti”**.

## 2.0 ALLEGATI, DOCUMENTI E MODULI RICHIAMATI

### Allegati

- Allegato 1 “Riferimenti”

### Moduli

- Mod SG.99.010 “Elenco rilievi (Schema)” (PG SG.04).

### Altri Documenti

- PG SG.04 “Gestione dei rilievi”.
- PG SG.14 “Gestione del miglioramento”.

## 3.0 DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

### Definizioni

I fondamenti e la terminologia relativi alla “conformità” sono definiti nella norma UNI EN ISO 9000. Si ritiene comunque opportuno richiamare, di seguito, alcune definizioni utilizzate nell’ambito della presente procedura.

*Cliente:* organizzazione o persona che riceve un prodotto o un servizio. Il cliente può essere interno o esterno all’Agenzia.

*Parte interessata:* persona o gruppo di persone aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo dell’Agenzia (es. Regione, Province, altri enti pubblici che collaborano con ARPAT, fornitori, dipendenti dell’Agenzia, associazioni, sindacati, ecc.).

*Reclamante:* cliente o parte interessata che presenta un reclamo.

*Reclamo:* espressione di insoddisfazione rivolta all’Agenzia, in relazione ai suoi prodotti/servizi o allo stesso procedimento di trattamento dei reclami, dove si attende in modo esplicito o implicito una risposta o una soluzione. In Agenzia possono essere distinte due tipologie di reclamo, a seconda della provenienza:

- *Reclamo esterno:* segnalazione proveniente da un cittadino, da un cliente o da qualsiasi altra parte interessata (salvo i dipendenti

dell’Agenzia), riguardante le attività o l’organizzazione di ARPAT inclusi gli eventuali disservizi. Si intende come reclamo qualsiasi rilievo e/o sollecito sostanziale e/o formale relativo all’attività di Arpat.

A titolo di esempio si evidenziano i seguenti casi:

- sollecito da parte di un ente per mancata o ritardata risposta ad una richiesta di parere;
  - lamentela da parte di un ente per un parere espresso in modo non comprensibile;
  - sollecito da parte di un ente per mancata o ritardata effettuazione di un controllo ambientale richiesto;
  - sollecito da parte di un cittadino per mancata o ritardata risposta ad una segnalazione/esposto e/o richiesta di accesso.
- *Reclamo interno*: segnalazione proveniente da un dipendente dell’Agenzia. Non sono considerati reclami interni le segnalazioni relative a malfunzionamenti di apparecchiature, strumenti informatici, ecc. (per i quali è già prevista una procedura di segnalazione dei guasti ed i relativi interventi di manutenzione straordinaria), ma sono reclami le osservazioni sui tempi e sulle modalità degli interventi.

*Suggerimento*: ogni forma di comunicazione/proposta utile a evidenziare criticità e/o migliorare l’attività e l’organizzazione interna, che emerga anche in contesti interpersonali (es. clienti non istituzionali, in convenzione, occasionali, ecc.) o istituzionali (es. conferenze dei servizi, tavoli di coordinamento, ecc.). Ai fini di questa procedura, rientrano in tale definizione anche gli apprezzamenti per le attività ed i servizi.

*Non conformità*: mancato soddisfacimento di un requisito applicabile al prodotto/servizio, al processo o ai sistemi di gestione.

*Trattamento Non conformità*: azione da intraprendere per risolvere una non conformità rilevata.

*Azione correttiva*: azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata o di altre situazioni indesiderabili.

*Azione preventiva*: azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o di altre situazioni potenziali indesiderabili.

### **Abbreviazioni**

AV: Area vasta

NC: Non conformità

RF: Responsabile di Funzione

RSGQ: Responsabile Sistema di gestione per la qualità

SCID: Settore Comunicazione, Informazione e Documentazione

## 4.0 RESPONSABILITÀ

Le responsabilità rispetto alle singole fasi sono individuate nei paragrafi successivi e così riassumibili:

<b>Attività</b>	<b>Responsabilità</b>
Ricezione del reclamo/ suggerimento/apprezzamento	SCID
Valutazione del reclamo e/o suggerimento e delle possibili soluzioni	RF competente per materia
Risposta al reclamante esterno	SCID secondo le indicazioni di RF
Risposta al reclamante interno	RF competente per materia
Risoluzione del problema, con gestione della non conformità, individuazione delle eventuali azioni correttive e/o preventive	RF competente per materia
Successiva verifica di attuazione ed efficacia dell'eventuale Azione correttiva o preventiva	RF e RSGQ
Comunicazione a SCID su apertura e risoluzione rilievi	RF
Riesame del processo di trattamento dei reclami e presentazione dei risultati alla Direzione	SCID
Analisi dei reclami/suggerimenti e diffusione dei risultati all'interno e all'esterno dell'Agenzia	SCID
Archiviazione delle registrazioni	SCID

## 5.0 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

Con il processo di gestione dei reclami/suggerimenti ARPAT persegue i seguenti obiettivi:

- gestire l'eventuale disservizio e risolvere il problema oggetto del reclamo;
- fornire risposte e spiegazioni al soggetto che reclama/suggerisce, in modo da recuperare la sua fiducia sulla capacità dell'Agenzia di soddisfare i suoi bisogni e le sue aspettative;
- utilizzare il reclamo/suggerimento per individuare le opportunità di miglioramento;
- utilizzare l'informazione ai fini della valutazione della soddisfazione del cliente.

Per permettere un facile accesso a tutti i reclamanti, l'Agenzia rende disponibili, anche nelle sue pagine Web, informazioni dettagliate per agevolare la formulazione del reclamo/suggerimento.

A tal fine, nelle stesse pagine è disponibile una apposita *form* per la presentazione del reclamo, che costituisce la modalità preferenziale per presentarlo. Inoltre, sono riportate informazioni circa il processo di trattamento dei reclami e le relative tempistiche.

### 5.1 Gestione dei reclami

#### 5.1.1 Presentazione e ricezione

I reclami esterni possono pervenire all'Agenzia per iscritto, via e-mail, via telefono o mediante la compilazione dell'apposita *form* presente nella home page del sito Web dell'Agenzia.

I reclami pervenuti in forma diversa dalla *form*, sono inoltrati, dal personale ARPAT che li ha ricevuti, all'indirizzo mail [reclami.est@arpat.toscana.it](mailto:reclami.est@arpat.toscana.it), gestito dallo SCID, che provvede a

trascriverli sulla *form*, allegandovi il documento da cui hanno origine e riporta nel campo note la dicitura “registrato da ARPAT”.

In ogni caso sono trattati anche i reclami anonimi.

I reclami interni devono essere presentati mediante l'apposita *form* presente sulla intranet Omnibus, segnalata sulla home page.

La *form*, al completamento della sua compilazione, visualizza un messaggio che dà atto al reclamante della presentazione del reclamo, archivia i dati in un foglio elettronico che costituisce la base dati dei reclami, genera un messaggio mail che viene indirizzato ai seguenti indirizzi mail dello SCID:

- [reclami.est@arpat.toscana.it](mailto:reclami.est@arpat.toscana.it), per i reclami esterni;
- [reclami.int@arpat.toscana.it](mailto:reclami.int@arpat.toscana.it), per i reclami interni.

Lo SCID, verificato l'oggetto del reclamo, provvede tempestivamente ad inoltrarlo all'RF competente per posta elettronica, usando la casella [reclami.est@arpat.toscana.it](mailto:reclami.est@arpat.toscana.it) nel caso di reclami esterni e la casella [reclami.int@arpat.toscana.it](mailto:reclami.int@arpat.toscana.it) nel caso di reclami interni.

Se il reclamo fa riferimento ad un comportamento difforme fra strutture di Agenzia (ad esempio una valutazione diversa da parte di due Dipartimenti per un analogo progetto), il reclamo deve essere inoltrato alla Direzione tecnica, che provvede ad assegnarlo all'RF interessato.

Se in reclamo è relativo a “inadempienze” della Direzione verso le strutture periferiche o a ritardi dei processi di supporto che hanno impedito il rispetto dei tempi da parte delle strutture interessate, deve essere inoltrato al Coordinatore di Area vasta. Questo valuta se il reclamo è gestibile tramite le strutture di AV o i dipartimenti ad essa afferenti e individua l'RF interessato. Se il reclamo non è gestibile a livello di AV, il Coordinatore lo inoltra alla Direzione competente, che provvederà alla sua gestione.

#### 5.1.2 Risposta e azioni conseguenti

L'RF destinatario di un reclamo valuta se questo è fondato o infondato specificando, nella comunicazione allo SCID prevista nel successivo paragrafo, i motivi di tale valutazione. In caso di fondatezza, il reclamo deve essere valutato in termini di gravità, complessità, impatto e possibilità di azioni immediate.

Al fine di pervenire alla definizione delle azioni da mettere in atto per risolvere il problema o il disservizio evidenziato, vengono analizzate tutte le circostanze e le informazioni rilevanti riguardanti il reclamo, in relazione ad entità, gravità e frequenza del reclamo stesso.

Il reclamo fondato costituisce Non conformità, e come tale è trattato e registrato secondo le indicazioni della **PG.SG.04** “Gestione dei rilievi”. RF comunica l'apertura della NC e il trattamento individuato allo SCID e, per conoscenza, all'RSGQ. Una volta verificata l'attuazione dell'azione decisa, RF provvede a comunicare l'esito allo SCID.

Lo SCID verifica che per i reclami fondati siano state aperte NC e, in caso contrario, entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo, lo segnala all'RSGQ competente per le azioni del caso.

Se il reclamo non è pertinente, in quanto ARPAT non è titolare delle attività oggetto del reclamo, lo SCID provvede a comunicare al reclamante la non competenza dell'Agenzia e, se possibile, a indirizzare il reclamante all'ente competente.

#### **Reclamo esterno**

In caso di reclamo fondato, l'RF comunica le sue valutazioni e le azioni che intende intraprendere allo SCID mediante mail a [reclami.est@arpat.toscana.it](mailto:reclami.est@arpat.toscana.it), entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

Lo SCID, sulla base delle valutazioni fornite, predispone ed invia la risposta al reclamante entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione dell'RF.

In ogni caso la lettera di risposta deve contenere: spiegazioni delle motivazioni che hanno provocato il disservizio o il problema, nonché indicazioni sulle azioni che si intendono realizzare per risolverlo.

Nel caso lo SCID non riceva entro 30 giorni la comunicazione dall'RF destinatario del reclamo, provvede a sollecitarlo tramite mail. Qualora la comunicazione dell'RF destinatario del reclamo non arrivi in tempo utile per poter rispondere entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo, lo SCID segnala la Non conformità all'RF stesso e all'RSGQ per conoscenza.

Nel caso di reclamo infondato, RF comunica mediante mail a [reclami.est@arpat.toscana.it](mailto:reclami.est@arpat.toscana.it) e, per conoscenza, al CAV o alla Direzione, le motivazioni dell'infondatezza e, sulla base di queste, lo SCID predispone la risposta al reclamante.

### **Reclamo interno**

L'RF destinatario di un reclamo comunica gli esiti delle proprie valutazioni via mail al reclamante e per conoscenza a [reclami.int@arpat.toscana.it](mailto:reclami.int@arpat.toscana.it) entro 45 giorni dal ricevimento.

Nel caso lo SCID rilevi la mancata risposta dell'RF entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo, sollecita la risposta e segnala la Non conformità all'RF stesso e all'RSGQ per conoscenza.

## **5.2 Gestione di Suggerimenti e apprezzamenti**

### **5.2.1 Presentazione e ricezione**

I suggerimenti/apprezzamenti possono pervenire all'Agenzia per iscritto, via e-mail, via telefono o mediante la compilazione dell'apposita *form* presente nella home page del sito Web dell'Agenzia.

I suggerimenti/apprezzamenti, che possono essere presentati anche dal personale di Agenzia, pervenuti in forma diversa dalla *form*, sono inoltrati, dal personale ARPAT che li ha ricevuti, all'indirizzo mail [reclami.est@arpat.toscana.it](mailto:reclami.est@arpat.toscana.it), gestito dallo SCID, che provvede a trascriverli sulla *form*, allegandovi il documento da cui hanno origine, e riporta nel campo note la dicitura "registrato da ARPAT".

In ogni caso sono trattati anche i suggerimenti/apprezzamenti anonimi.

La *form*, al completamento della sua compilazione, visualizza un messaggio che dà atto della presentazione del suggerimento/apprezzamento, archivia i dati in un foglio elettronico che costituisce la base dati dei suggerimenti/apprezzamenti, genera un messaggio mail che viene indirizzato al seguente indirizzo mail dello SCID: [reclami.est@arpat.toscana.it](mailto:reclami.est@arpat.toscana.it).

Lo SCID, verificato l'oggetto del suggerimento/apprezzamento, provvede tempestivamente ad inoltrarlo per posta elettronica all'RF competente, usando la casella [reclami.est@arpat.toscana.it](mailto:reclami.est@arpat.toscana.it).

### **5.2.2 Risposta e azioni conseguenti**

L'RF destinatario valuta se è da considerarsi utile e se del caso individua l'azione di miglioramento registrandola sul **Mod SG.99.010** "Elenco rilievi (Schema)".

Degli esiti delle proprie valutazioni l'RF dà comunicazione entro 45 giorni dal ricevimento al mittente del suggerimento e per conoscenza a [reclami.est@arpat.toscana.it](mailto:reclami.est@arpat.toscana.it).

Nel caso lo SCID rilevi la mancata risposta dell'RF entro 45 giorni dal ricevimento del suggerimento, sollecita la risposta e segnala la Non conformità all'RF stesso e all'RSGQ per conoscenza.



Se si tratta di un apprezzamento viene trattato ai soli fini del monitoraggio come informazione sulla soddisfazione del cliente.

## 6.0 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati personali rilevati in applicazione della presente procedura sono trattati secondo quanto previsto dal Codice sulla Privacy.

## 7.0 ANALISI DEI RECLAMI / SUGGERIMENTI E DIFFUSIONE DEI RISULTATI

L'analisi dei reclami costituisce elemento di partenza per il riesame del processo di trattamento dei reclami, al fine di verificarne e assicurarne idoneità, adeguatezza, efficacia ed efficienza.

Le informazioni ottenute attraverso il corretto trattamento dei reclami possono portare ad un miglioramento sia delle attività dell'Agenzia, che della sua immagine, accrescendo la soddisfazione dei clienti.

Sulla base dei dati raccolti nella gestione dei reclami/suggerimenti, lo SCID verifica i principali prodotti/servizi che hanno originato segnalazioni, le loro cause ed i territori cui si riferiscono.

I dati relativi ai reclami, per quanto possibile, sono forniti in forma disaggregata, confrontati con i dati degli anni precedenti e rappresentati, per tipologia, in percentuali sul totale dei reclami pervenuti; devono essere riportate anche informazioni sui tempi medi di risposta.

I risultati di tale analisi sono inclusi nel report annuale sulle "Relazioni con il pubblico" che viene presentato dallo SCID nell'ambito dei Riesami della Direzione, sia a livello territoriale che regionale, e messo a disposizione dei clienti e delle parti interessate.

## 8.0 MONITORAGGI E MISURAZIONI

### 8.1 *Trattamento dei servizi non conformi*

Alcuni esempi di possibili "Non conformità" (NC) relative alle attività ed ai processi regolati dalla presente procedura sono elencati nella tabella riportata di seguito, con l'indicazione del possibile trattamento della NC, della responsabilità e dei criteri da seguire per l'eventuale analisi delle cause delle NC e l'individuazione delle Azioni correttive.

**Tabella sintetica delle Non conformità**

<b>Non conformità</b>	<b>Possibile trattamento</b>	<b>Responsabilità</b>	<b>Analisi cause con apertura Azione correttiva</b>
Mancata risposta al reclamo/suggerimento	Sollecito risposta da parte dello SCID	RF	Se necessario (per NC reiterate)
Risposta oltre 45 giorni dal ricevimento del reclamo/suggerimento	Nessuno	RF	Sempre
Mancata registrazione come NC dei reclami fondati	Registrazione	RF	Se necessario (per NC reiterate)

Per la registrazione e la gestione delle NC, per l'analisi delle cause delle NC già verificatesi o anche solo potenziali, e per l'individuazione delle eventuali Azioni correttive e preventive, si rinvia alla PG SG.04 ed alla modulistica in essa richiamata.



### **8.2 Monitoraggio e misurazioni del processo e del servizio**

La rilevazione periodica dei dati riferiti agli indicatori delle attività e dei processi spetta ai Responsabili delle strutture competenti, secondo le disposizioni contenute nella **PG SG.14** “Gestione del miglioramento”.

### **9.0 REGISTRAZIONI E ARCHIVIAZIONE**

La documentazione inerente reclami e suggerimenti è archiviata, a cura dello SCID, nell'apposito foglio elettronico che costituisce la base dati dei reclami.