



REGOLAMENTO PER LA PRESENTAZIONE DI SEGNALAZIONI E RECLAMI ALLA CAMERA DI COMMERCIO DI PADOVA

SCOPO

Il presente regolamento si riferisce a tutti i reclami/suggerimenti/segnalazioni del cittadino utente nei confronti della CCIAA che riguardino:

- Inadeguatezze del servizio prestato
- Ritardi nell'erogazione del servizio
- Guasti e malfunzionamento degli sportelli self-service
- Proposte migliorative dei servizi

La gestione dei reclami e dei suggerimenti/segnalazioni viene svolta dall'ufficio relazioni con il pubblico in stretta collaborazione con i Responsabili di Servizio, i Dirigenti e il Segretario Generale, nell'ambito di una concezione del servizio sempre più attenta e rivolta alle esigenze del cliente.

DEFINIZIONE:

RECLAMO azione del cittadino/utente presentata in forma scritta con qualsiasi modalità alla Camera di Commercio per comunicare che qualcosa non è coerente con le sue aspettative o per chiedere chiarimenti circa una situazione di difficoltà o disservizio vissuta nel rapporto con l'ente

SUGGERIMENTO comunicazione del cittadino/utente che non ha lo scopo di denunciare una situazione di disagio bensì indicazioni per la fornitura di un servizio più vicino alle aspettative del cliente

SEGNALAZIONE comunicazione del cittadino/utente di un cattivo funzionamento della apparecchiature o del servizio, ripristinabili con procedure di manutenzione o con interventi mirati.

INFORMAZIONE

I reclami/suggerimenti/segnalazioni vanno presentati per iscritto su apposito modulo o in altra forma scritta e inviati a mezzo posta elettronica, posta normale, via fax o consegnati a mano all'ufficio relazioni con il pubblico e devono sempre essere firmati.

Tutto il personale della Camera di Commercio è a conoscenza delle modalità di presentazione dei reclami/suggerimenti/segnalazioni e fornisce, a richiesta, informazioni sulle modalità di presentazione.

TRATTAMENTO DELLA COMUNICAZIONE

L'ufficio relazioni con il pubblico trasmette copia della comunicazione al Dirigente, ai Responsabili di Servizio, all'eventuale dipendente oggetto di reclamo, e - per conoscenza - al Segretario Generale, entro 3 giorni dal ricevimento della comunicazione stessa.

Il Dirigente comunicherà al cittadino/utente e all'ufficio relazioni con il pubblico gli accertamenti compiuti con l'indicazione della soluzione proposta non oltre 30 giorni dalla presentazione del reclamo.

ANALISI DELLO STATO DEI RECLAMI/SUGGERIMENTI/SEGNALAZIONI

Il Segretario Generale riferisce semestralmente alla Giunta e a tutto il personale sullo stato dei reclami/suggerimenti/segnalazioni. Inoltre, una volta l'anno dà comunicazione anche all'utenza dei suggerimenti e della percentuale dei reclami ricevuti.

I reclami/suggerimenti/segnalazioni vengono conservati dall'ufficio relazioni con il pubblico.

IL SEGRETARIO


IL PRESIDENTE
