

## **Procedura di gestione reclami e segnalazioni - CCIAA PIACENZA**

Con la presente procedura la Camera di Commercio di Piacenza disciplina la gestione dei reclami che pervengono all'Ente Camerale anche in attuazione dell'art. 3.6.3 della Delibera Civit n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici"

Per reclamo si intende:

1. reclamo: esposizione di un disservizio o di una criticità dell'azione amministrativa che proviene dall'utente. Il reclamo avviene per iscritto e prevede sempre una risposta scritta.
2. segnalazione: comunicazione da parte dell'utente con la quale l'Ente viene messo a conoscenza di una situazione della quale è direttamente o indirettamente responsabile in grado di produrre situazioni di criticità e/o disservizio. La segnalazione può avvenire anche telefonicamente o per email.

L'Ufficio incaricato di raccogliere segnalazioni e reclami è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (tel. 0523/356220 - email: [urp@pc.camcom.it](mailto:urp@pc.camcom.it)) nella persona della Dr.ssa Chiara Betti e, in sua assenza o impedimento, della Dr.ssa Elena Fogliazza.

### **Raccolta delle segnalazioni e dei reclami**

Nel caso in cui l'utente palesi un disagio, disservizio o criticità e voglia segnalarlo, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico chiarirà in primo luogo la differenza tra presentazione di un reclamo formale e presentazione di una segnalazione.

Le segnalazioni possono essere proposte all'Urp, secondo le seguenti modalità:

- 1) colloquio personale;
- 2) segnalazioni telefoniche o fax;
- 3) posta elettronica o posta elettronica certificata.

Nella ricezione della segnalazione o del reclamo l'Ufficio dovrà prestare particolare attenzione alla raccolta del dato, richiedendo tutte le informazioni di base per la corretta reperibilità del soggetto che lo presenta e i dati identificativi del servizio.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico dovrà inoltrare tempestivamente e comunque non oltre due giorni lavorativi la segnalazione al Responsabile dell'Unità Organizzativa competente e al Dirigente di riferimento.

Il reclamo viene protocollato e trattato da corrispondenza "straordinaria" posta in visione del Segretario Generale e del Dirigente di Area che ne effettuano la formale assegnazione all'Unità Organizzativa destinataria del reclamo.

Responsabile della risposta all'utente è il Dirigente dell'Area competente che può delegare i responsabili degli uffici oppure l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

La risposta all'utenza è fornita tempestivamente e comunque non oltre entro cinque giorni lavorativi.

### **Segnalazioni o reclami in materia di lotta alla corruzione e prevenzione dell'illegalità**

Qualora il reclamo attenga a notizie che possono in qualche modo avere profili collegati alla lotta alla corruzione o alla prevenzione dell'illegalità il reclamo viene protocollato in materia riservata e assegnato al Responsabile per la prevenzione della corruzione che si attiva per tutti i riscontri necessari.

Come previsto dal piano triennale per la prevenzione della corruzione 2014/2016 tali segnalazioni o reclami vengono tempestivamente esaminati dal Responsabile per la prevenzione della corruzione e l'esito degli stessi reso noto nel documento di monitoraggio e aggiornamento del piano.