

SCOPO

Il presente documento ha l'obiettivo di fornire una linea guida per il trattamento dei reclami provenienti dalla committenza e delle segnalazioni di committenti e clienti interni, delineandone le modalità di ricezione, contestualizzazione, analisi, definizione, responsabilità nonché loro verifica ed il follow-up verso l'ente emittente. Il canale strutturato per la gestione dei reclami in Presidia è la mail info@presidia.it presente sul sito aziendale, Presidia accetta gli stessi anche tramite raccomandata.

RESPONSABILITÀ

Reclami:

Attività	Responsabilità
Ricezione reclami del Committente	Back Office Customer Care
Attivazione processo azione correttiva/preventiva	Back Office Customer Care
Definizione azione correttiva puntuale	Back Office Customer Care e Funzioni coinvolte
Analisi delle cause base e piano preventivo	Back Office Customer Care e Funzioni coinvolte
Realizzazione piano	Back Office Customer Care
Verifica adeguatezza piano e miglioramento atteso	Responsabile ufficio personale e Funzioni coinvolte
Gestione delle comunicazioni da e verso il committente	Rappresentante Legale

Segnalazioni:

Attività	Responsabilità
Ricezione segnalazioni del Committente	Back Office Customer Care
Attivazione processo azione correttiva/preventiva	Back Office Customer Care
Definizione azione correttiva puntuale	Back Office Customer Care e Funzioni coinvolte
Analisi delle cause base e piano preventivo	Back Office Customer Care e Funzioni coinvolte
Realizzazione piano	Back Office Customer Care
Verifica adeguatezza piano e miglioramento atteso	Responsabile ufficio personale e Funzioni coinvolte
Gestione delle comunicazioni da e verso il committente	Rappresentante Legale

DEFINIZIONI

Ogni input proveniente dal cliente è una indicazione sul servizio ricevuto. Tale indicazione è un vero e proprio reclamo quando l'input ricevuto è inoltrato tramite canali ufficiali quali raccomandata e/o analoga Posta Elettronica Certificata (PEC) o indirizzo e-mail presente, mentre è una segnalazione, sebbene con accezione negativa o comunque non soddisfacente, quando ricevuta e gestita tramite canali differenti.

- Reclamo - Un'espressione dell'insoddisfazione del cliente rivolta all'organizzazione in relazione ai servizi erogati per la quale il cliente esplicitamente si attende una risposta formale e strutturata. Il reclamo è, quindi, un indice indispensabile per comprendere quanto la clientela è insoddisfatta dei servizi offerti dall'azienda ed in particolare di quale aspetto del servizio è oggetto di disappunto.
- Segnalazione - Trattasi di segnalazione di servizio/prodotto non in linea con le aspettative espresse e/o inesprese; la segnalazione è comunque un feedback proveniente da uno degli interlocutori afferenti alla clientela. Una segnalazione può essere anche non circostanziata o dettata da un'impressione, essa è comunque indispensabile e è necessario darne seguito, ossia effettuare una verifica della fondatezza di quanto percepito, anche perché l'indagine può essere l'unico mezzo per prevenire il degradarsi di quella segnalazione in reclamo.

GESTIONE E RILEVAZIONE DEI RECLAMI

Presidia a seguito della presentazione del reclamo o segnalazione, si accerta entro 30 giorni del suo eventuale diretto coinvolgimento nelle attività oggetto ed in caso positivo incarica una persona indipendente e qualificata per la gestione dello stesso.

Rif. UNI EN ISO 18295-1:2017, 18295-2:2017

Il soggetto segnalante o che effettua il reclamo se richiesto viene informato entro un tempo massimo di 90 giorni della risoluzione dello stesso per iscritto, se il reclamo non si ritiene accettabile, Presidia comunica le motivazioni per le quali non si ritiene accettabile comunicandone l'esito entro 30 giorni.

Presidia provvede in relazione al reclamo:

- Creare una banca dati (database) in cui poter archiviare tutte le informazioni raccolte, sia quelle scritte che quelle orali.
- Inoltre, redigere dei report riassuntivi evidenziando le azioni che devono essere realizzate e loro tempistiche;
- Analizzare gli elementi del reclamo ed indagare al fine della sua risoluzione,
- Verificare a cadenza fissa quanto effettuato, in modo da poter identificare le "aree di disservizio" da tenere sotto controllo;
- Effettuare annualmente l'analisi dei reclami;
- Realizzare un efficace sistema di risposta sia per quanto riguarda i tempi di riscontro sia per quanto riguarda il contenuto;
- Definire delle azioni correttive puntuali e preventive per il futuro;
- Verificare che le azioni definite e realizzate generino l'effetto atteso;

Qualora l'effetto non fosse migliorativo, effettuare una nuova analisi e definire una ulteriore azione da realizzare e da verificare. La funzione che ha in carico la gestione dei reclami è la Customer Care, la quale mantiene attivo un database nel quale sono tracciati i reclami corredati da tutti i dati e informazioni caratterizzanti.

Se l'oggetto del reclamo è un soggetto che lavora per Presidia, la Direzione provvede in fase di analisi del reclamo a determinare se il reclamo sia generato da:

- mancata formazione al personale,
- non rispetto delle regole o procedure di Presidia,
- volontà del singolo operatore,
- errore di comunicazione per la mancata definizione di una linea guida interna,

Se l'oggetto del reclamo è non un soggetto che lavora per Presidia, ma è invece l'attività stessa erogata da Presidia, la Direzione provvede in fase di analisi del reclamo a determinare se il reclamo sia generato da:

- gestione del servizio non corretta,
- esperienza del cliente non soddisfatta,
- pressione commerciale troppo insistente,

La direzione, in base al soggetto e oggetto del reclamo, identifica le funzioni necessarie alla gestione, le quali sono chiamate a identificarne la causa, definire cosa è opportuno realizzare per il superamento della stessa nonché per evitare che possa ripresentarsi una problematica simile oltre alle tempistiche di realizzazione e quindi di chiusura del reclamo.

Una volta definite funzioni responsabili alla gestione, modalità di gestione e tempistiche necessarie, se necessario viene coordinato e predisposto il riscontro verso il committente e traccia eventuali ulteriori riscontri nella stessa maniera.

GESTIONE, CONSUNTIVAZIONE, ARCHIVIAZIONE

Il Customer Care ha quindi attivo database dedicato con tutte le segnalazioni ufficiali ricevute, le funzioni coinvolte, le azioni definite e le comunicazioni verso il committente. Trattandosi di segnalazioni ufficiali di natura estremamente varia e ampia, la reportistica è gestita direttamente dalla Direzione.