



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

DIPARTIMENTO
DELLE ARTI



CENTRO DI RICERCA
SULLE INDUSTRIE
CULTURALI E CREATIVE

Politica della qualità: Gestione dei reclami e delle difformità rilevate o disservizi

Il presente documento è stato adottato la prima volta con delibera del 05 ottobre 2021 del Consiglio Scientifico del Centro di Ricerca per l'interazione con le Industrie Culturali e Creative (di seguito CRICC) ed è stato redatto cautelativamente comunque sulla base dell'esperienza di attività dei primi due anni, che non hanno registrato nessun reclamo sul servizio, né difformità internamente rilevata.

OBIETTIVI

Il presente documento disciplina i principi cardine e le modalità procedurali per gestire i reclami pervenuti CRICC in conformità ai termini di legge. In particolare, esso si prefigge l'obiettivo di:

- definire una Politica di Gestione dei Reclami che sia ispirata all'equo trattamento dei contraenti, dei beneficiari e dei danneggiati e sia idonea a gestire eventuali conflitti di interesse con il reclamante;
- assicurare una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami presentati, specificando ruoli e responsabilità delle strutture/unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo;
- garantire l'uniformità di comportamento delle varie strutture/unità organizzative coinvolte nella gestione dei reclami secondo le fasi/attività di propria competenza, anche quando tali attività siano svolte in outsourcing;
- garantire la corretta documentazione delle procedure e la conseguente attività di reportistica;
- mantenere rapporti corretti e trasparenti con la clientela.

PRINCIPI GENERALI E DEFINIZIONI

CRICC non si è avvalso della facoltà prevista dalle disposizioni applicabili di esternalizzare la gestione dei reclami a soggetti terzi. Data la dimensione delle attività, nonché la tipologia dei servizi offerti non si è ritenuto di organizzare un Ufficio Reclami organizzato internamente. Si considera che il referente unico dell'attività di registrazione, raccolta e trattamento dei dati è il prof. Flaviano Celaschi, coordinatore del comitato scientifico.

La Procedura di Gestione dei Reclami si basa sui seguenti principi:

TRACCIABILITA': i reclami ricevuti devono essere sempre registrati nell'apposito archivio elettronico (o cartaceo);

TEMPESTIVITA': si garantisce il rispetto dei termini massimi di risposta, fissati in 30 giorni dalla ricezione del reclamo;

TRASPARENZA: devono essere sempre rese note al cliente le modalità con cui presentare reclamo e i suoi diritti; deve inoltre essere garantita la massima trasparenza nella rendicontazione sull'attività di gestione dei reclami;

CHIAREZZA: le risposte indirizzate al reclamante devono essere chiare, scritte con un linguaggio semplice e facilmente comprensibile;

CORRETTEZZA: la condotta del CRICC è improntata, nella gestione del reclamo, alla massima correttezza nei confronti del reclamante;

CONOSCENZA CRICC assicura la conoscenza delle regole in materia di gestione dei reclami da parte dei propri dipendenti/addetti/collaboratori;

GRATUITA': sarà cura del Responsabile della funzione prendere gli opportuni provvedimenti per porre fine alle carenze riscontrate e, se del caso, attivare procedure di escalation;

REVISIONE DELLA POLITICA DI GESTIONE DEI RECLAMI: il presente documento è soggetto a una revisione almeno annuale, in conformità alle disposizioni normative di riferimento.

GESTIONE OPERATIVA DEI RECLAMI:

La gestione dei reclami è articolata nelle seguenti fasi:

1. Ricezione del potenziale reclamo
2. Valutazione preliminare del potenziale reclamo
3. Registrazione nel Registro Reclami
4. Istruttoria del reclamo
5. Risoluzione del reclamo al segnalante.

REGISTRAZIONE NEL REGISTRO RECLAMI

L'addetto è responsabile dell'aggiornamento e della gestione del Registro Reclami, tenuto in formato elettronico e/o cartaceo, in cui devono essere annotati:

1. DATI IDENTIFICATIVI DEL RECLAMO

- a. Codice progressivo per anno
- b. Anno di ricezione
- c. Data di ricezione
- d. Modalità di ricezione
- e. Eventuale valore economico della controversia
- f. Esito finale del reclamo (accolto/rigettato/accolto parzialmente)
- g. Motivazioni dell'accoglimento/del rigetto/dell'accoglimento parziale
- h. Devoluzione del reclamo all'Autorità di Vigilanza/Autorità Giudiziaria o attivazione di altri meccanismi di mediazione/arbitrato previsti dalla normativa
- i. Data di chiusura definitiva

Dopo aver espletato quanto sopra, l'addetto analizza la documentazione ricevuta e tutte le informazioni del caso:

- analizza le modalità con le quali si è manifestata la controversia e le cause che l'hanno generata;
- valuta le questioni di merito (legali, amministrative, comportamentali ecc.) per predisporre le iniziative necessarie a rispondere al reclamante;
- qualora la fattispecie presenti caratteristiche particolari può richiedere parere scritto specialistico.

L'addetto, analizzata tutta la documentazione prodotta nella fase istruttoria, produce una relazione conclusiva nella quale:

- esprime il proprio giudizio sul reclamo dichiarandone la fondatezza e l'infondatezza;
- nell'ipotesi in cui lo ritenga fondato, individua le specifiche iniziative da assumere ai fini dell'accoglimento dell'istanza di reclamo che verranno portate all'attenzione del Direttore del CRICC per la gestione dei reclami per il successivo inoltro, ove necessario, al legale rappresentante, il quale – se del caso – provvederà ad impartire istruzioni per adempiere alle decisioni assunte;
- indica l'esito finale del reclamo (accolto/non accolto/accolto parzialmente) e le relative motivazioni;
- predisporre la risposta definitiva da trasmettere al reclamante.