1 – SCOPO E FINALITÀ DELLA PROCEDURA

2 - FLUSSO OPERATIVO IN 4 FASI PER LA SEGRETERIA

ISTITUTO VENETO PER I BENI CULTURALI (IVBC) Procedura Operativa Interna: PO-REC_01 "GESTIONE RECLAMI E DISSERVIZI"
(Integrazione con la procedura SGSL PS1 e con i requisiti di Accreditamento Regionale)

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura definisce le modalità operative per la ricezione, protocollazione, istruttoria e chiusura dei reclami presentati dagli utenti dell'IVBC, al fine di garantire la massima trasparenza, il rispetto delle tempistiche dell'Accreditamento della Regione del Veneto e l'attivazione delle necessarie Azioni Correttive (AC).

2. FLUSSO OPERATIVO IN 4 FASI PER LA SEGRETERIA

FASE 1: RICEZIONE E REGISTRAZIONE (Entro 24 ore lavorative) - L'addetto di Segreteria verifica la posta in arrivo o il form web. - Registra il reclamo nel "Registro Interno dei Reclami" (Excel/Registro Qualità) attribuendo un Codice Progressivo (es. REC_2026_01). - Invia all'utente una e-mail di "Conferma di Ricezione e Presa in Carico" contenente il codice pratica e il termine per il riscontro (15 giorni).

FASE 2: VALUTAZIONE E ISTRUTTORIA (Entro 5 giorni lavorativi) - La Segreteria trasmette la scheda al Responsabile di Funzione interessato (es. Coordinatore Didattico, Responsabile Amministrativo o RSPP se riguarda la sicurezza ex D.Lgs. 81/08). - Il Responsabile analizza la fondatezza del reclamo, raccoglie le evidenze (es. registri, testimonianze, report di cantiere) e definisce la soluzione o l'azione correttiva.

FASE 3: REDAZIONE DELLA RISPOSTA E APPROVAZIONE (Entro 10 giorni lavorativi) - La Segreteria predispone la lettera/e-mail di riscontro ufficiale all'utente, contenente: a) L'esito dell'istruttoria (Reclamo Accolto / Parzialmente Accolto / Non Accolto); b) Le motivazioni ed eventualmente le misure di ripristino o le azioni correttive adottate dall'Istituto. - La lettera viene siglata dal Responsabile di Funzione e approvata dal Legale Rappresentante/Direttore.

FASE 4: CHIUSURA E ARCHIVIAZIONE (Entro 15 giorni lavorativi) - Invio della comunicazione ufficiale all'utente via e-mail o PEC. - Chiusura della pratica nel Registro Reclami. - Archiviazione della documentazione nel fascicolo "Qualità e Accreditamento - Reclami" per le verifiche ispettive della Regione del Veneto (DDR 1242/2003 e DDR 590/2020) e per il Riesame della Direzione (PS12).