

Delibera n. 4 del 31 marzo 2015

OGGETTO: Adozione Regolamento per la gestione e il trattamento dei Reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti.

Il Consiglio Direttivo

Premesso:

- che l'Automobile Club Caserta intende garantire e migliorare l'informazione, l'accoglienza, l'accessibilità, la trasparenza dei servizi offerti all'utenza;
- che l'Ente, nella tendenza al miglioramento dei servizi d'istituto si avvale di tutte le Strutture compreso le Delegazioni territoriali per l'ascolto del cittadino e per la gestione dei suggerimenti e dei reclami;
- che l'Ente intende altresì conformarsi ai principi enunciati dal Decreto Legislativo n. 150/2009, dal Decreto Legislativo 198/2009 e dalle direttive ANAC (ex CiVIT) sul miglioramento della qualità dei servizi;

Ritenuto di adottare un Regolamento a garanzia della tutela del cittadino / utente nei confronti di atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni dei servizi garantiti dalle Strutture dell'Automobile Club Caserta;

Visto l'allegato "Regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti" elaborato dalla direzione che si allega alla presente deliberazione per farne parte integrante e sostanziale;

Preso atto che detto Regolamento è stato notificato, nelle forme di rito, ai dipendenti, ai Componenti del Consiglio Direttivo, ai Componenti del Collegio dei Revisori dei Conti, ai Collaboratori esterni e alle OO. SS. territoriali ed alle Associazioni dei Consumatori territoriali;

Dato atto che la presente deliberazione non presenta profili di rilevanza contabile;

Dato atto infine che il disciplinare in parola è semplicemente attuativo della normativa di riferimento in materia;

Delibera all'unanimità

- di approvare il "*Regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti*" allegato alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale della stessa;

- **di disporre** che al Regolamento venga data la massima pubblicità interna ed esterna all'Ente anche attraverso la pubblicazione del testo sul sito istituzionale dell'Automobile Club Caserta - www.caserta.aci.it .-

F.to Il Presidente – Avv. Giuseppe Patrone

F.to il Segretario – Marino Perretta

La presente deliberazione sarà:

- esposta all'Albo sociale dell'Ente dal 31 marzo 2015 al 15 aprile 2015;
- pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente www.caserta.aci.it

Caserta lì, 31 marzo 2015

E' copia conforme all'originale

IL DIRETTORE

(Marino PERRETTA)