



Disciplinare per la tenuta del “ Registro dei reclami “

Art. 1 – Definizione

Il Registro dei reclami ha la funzione di assicurare certezza e pubblicità a reclami circostanziati su disservizi messi in rilievo dai cittadini sulle attività gestite e curate dalle diverse ripartizioni organizzative dell'Automobile Club Vicenza, da ora in poi denominato AC VI.

Come da previsione statutaria, i reclami debbono essere circostanziati, scritti e firmati (a mano o con firma digitale). Al fine di poterne conoscere l'effettiva provenienza essi vanno presentati all'Ufficio Segreteria dell'AC VI:

- tramite consegna materiale, muniti di un valido documento di identità del sottoscrittore, anche utilizzando l'apposita modulistica fornita dagli uffici
- a mezzo del servizio postale, muniti di una copia fotostatica di un valido documento di identità del sottoscrittore;
- mediante fax, muniti di una copia fotostatica di un valido documento di identità del sottoscrittore;
- tramite messaggio alla casella di posta elettronica dell'AC VI da una qualsiasi casella di posta elettronica, con allegati reclamo e documento d'identità;
- tramite invio alla casella di Posta Elettronica Certificata (P.E.C.) dell'AC VI, mediante spedizione da una casella di posta certificata (P.E.C.) intestata unicamente ed univocamente al sottoscrittore;

Ai reclami inclusi all'interno del registro dovrà essere data risposta per iscritto, da parte dell'unità organizzativa competente entro 60 giorni dalla protocollazione del reclamo medesimo. A tal fine, il reclamo deve contenere un recapito del cittadino sottoscrittore, al quale far pervenire la risposta.

Art. 2 – Tenuta del registro

Il registro dei reclami è tenuto presso l'Ufficio Segreteria, che annoterà, in ordine cronologico, i reclami debitamente protocollati che verranno presentati dai cittadini a riguardo dei servizi gestiti dall'AC VI.

Il registro riporta gli estremi del protocollo di ricevimento del reclamo, la data di protocollazione, l'oggetto del reclamo, l'unità organizzativa o le unità organizzative competenti, gli estremi del protocollo di risposta con l'indicazione della data, dell'oggetto e dell'esito della risposta.

L'ufficio Segreteria –responsabile della tenuta avrà cura di comunicare al dirigente competente, entro 15 giorni prima dello scadere del sessantesimo giorno dalla data di presentazione del reclamo, la prossima decorrenza dei tempi utili per la formulazione della risposta.