



REGOLAMENTO
PER LA PRESENTAZIONE DI SEGNALAZIONI E RECLAMI
ALLA CAMERA DI COMMERCIO DI FROSINONE

ART.1

FINALITA'

1. Il presente regolamento disciplina le modalità di presentazione, accoglimento e definizione di reclami/suggerimenti/segnalazioni del cittadino/utente nei confronti della Camera di Commercio.

ART.2

DEFINIZIONE

1. RECLAMO:

- comunicazione del cittadino/utente presentata in forma scritta con qualsiasi modalità alla Camera di Commercio per chiedere chiarimenti circa una situazione di difficoltà o disservizio verificatasi nel rapporto con l'Ente.

2. SUGGERIMENTO:

- comunicazione del cittadino/utente che non ha lo scopo di denunciare una situazione di disagio bensì di dare indicazioni per la fornitura di un servizio più vicino alle proprie aspettative.

3. SEGNALAZIONE:

- comunicazione del cittadino/utente relativa al malfunzionamento delle apparecchiature o dei servizi, ripristinabili con procedure di manutenzione o con interventi mirati.

ART.3

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI/SUGGERIMENTI/SEGNALAZIONI

1. I reclami/suggerimenti/segnalazioni vanno presentati per iscritto sull'apposito modulo (scaricabile dal sito istituzionale www.fr.camcom.it) o in altra forma scritta e inviati a mezzo posta, fax, posta elettronica o consegnati a mano all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e devono essere firmati dal cittadino/utente.
2. Tutto il personale della Camera di Commercio è a conoscenza delle modalità di presentazione dei reclami/suggerimenti/segnalazioni e ne fornisce informazioni a richiesta del cittadino/utente.

ART.4

PROCEDURA D'ESAME DEI RECLAMI/SUGGERIMENTI/SEGNALAZIONI

1. L'URP trasmette copia della comunicazione al Dirigente, al Responsabile del Servizio interessato, all'eventuale dipendente oggetto del

reclamo/suggerimento/segnalazione, e per conoscenza al Segretario Generale, entro 3 giorni dal ricevimento della comunicazione stessa.

2. Il Dirigente comunicherà al cittadino/utente e all'URP gli accertamenti compiuti con l'indicazione della soluzione proposta non oltre 30 giorni dalla presentazione del reclamo/suggerimento/segnalazione.
3. Il termine di cui al precedente comma 2 può essere sospeso per i seguenti motivi:
 - necessità di ulteriori accertamenti ed approfondimenti del caso in esame;
 - ritardi motivati nelle risposte da parte di soggetti interni ed esterni alla Camera di Commercio, coinvolti nell'istruttoria.

In tal caso il Dirigente ne dà comunicazione all'URP che provvederà ad informare l'interessato motivando il ritardo. La risposta definitiva deve essere trasmessa dal Dirigente al cittadino/utente e all'URP entro e non oltre i successivi 60 giorni dall'invio della risposta interlocutoria.

ART.5

ANALISI DELLO STATO DEI RECLAMI/SUGGERIMENTI/SEGNALAZIONI

1. Sulla base di un report, predisposto dall'URP, il Segretario Generale riferisce annualmente alla Giunta sullo stato dei reclami/ suggerimenti/segnalazioni.
2. I reclami/suggerimenti/segnalazioni vengono conservati dall'URP.

IL SEGRETARIO GENERALE
(Dr. Federico Sisti)

IL PRESIDENTE
(Marcello Pigliacelli)