



**PROCEDURA
PSQ04
GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE E DEI
RECLAMI**

**Rev. 6
Data
10/06/2020**

Pagina 1 di 5



COPIA CONTROLLATA

N°

ASSEGNATARIO

.....

FUNZIONE

.....

Rev. 6	10/06/2020	Descrizione della modifica	L.M RAQ	L.M. RAQ	M.D.C. DIR
N° Rev.	Data	Modifica par. 4.1. Inserite specificazioni su canali di comunicazione utilizzati	Redatto	Verificato	Approvato

Riferimento al Manuale della Qualità di FIL S.r.l. secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015



**PROCEDURA
PSQ04
GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE E DEI
RECLAMI**

**Rev. 6
Data
10/06/2020**

Pagina 2 di 5

INDICE DELLA PROCEDURA

- 1. SCOPO**
- 2. RESPONSABILITÀ**
- 3. RIFERIMENTI**
- 4. GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE**
 - 4.1. COMUNICAZIONE SUI SERVIZI E ATTIVITA' FIL**
 - 4.2. INFORMAZIONE CONTRATTUALE**
- 5. GESTIONE DEI RECLAMI**
 - 5.1. RECLAMI VERSO FIL**
 - 5.2. INFORMAZIONI DI RITORNO AL CLIENTE**
- 6. DOCUMENTAZIONE UTILIZZATA**



**PROCEDURA
PSQ04
GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE E DEI
RECLAMI**

**Rev. 6
Data
10/06/2020**

Pagina 3 di 5

1. SCOPO

Questa procedura ha lo scopo di definire e documentare le responsabilità e le modalità operative poste in essere da FIL per mantenere efficaci canali di comunicazione con il cliente, sia di tipo informativo/contrattuale, sia relativamente alla gestione dei reclami.

2. RESPONSABILITÀ

Direzione, RAQ, Responsabili di Funzione, Centralino: ognuno per le attività di propria competenza identificate nella presente procedura ed in tutti i documenti ad essa collegati.

3. RIFERIMENTI

- UNI EN ISO 9001:2015 Par. 8.2 – Requisiti per i prodotti e i servizi

4. GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE

4.1. COMUNICAZIONE SU SERVIZI ED ATTIVITÀ FIL

FIL gestisce i propri sistemi di comunicazione, nel rispetto della normativa applicabile alle società in house, adeguandosi costantemente alle innovazioni tecnologiche in atto.

FIL ha scelto di privilegiare, quando possibile, la comunicazione digitale. La società comunica sia con gli utenti e tutti gli altri stakeholder (soci, associazioni di categoria, istituzioni, fornitori) sia con il pubblico utilizzando, oltre al telefono, prevalentemente posta elettronica (certificata e ordinaria) e, quando necessario, messaggistica sms. La posta e il fax vengono utilizzati in via residuale.

FIL dispone, inoltre, di due siti internet, il primo dedicato alla società, il secondo ai servizi del Centro per l'impiego di Prato.

La società, quando non è possibile oppure non è opportuno raggiungere telefonicamente o tramite posta elettronica gli utenti ed è necessario inviare loro in forma scritta convocazioni, avvisi o altro tipo di informazioni, ha a disposizione anche un servizio di messaggistica che può essere attivato, seguendo le Istruzioni allegate alla presente Procedura, dai Responsabili dei servizi collegandosi al sito www.sms.webprato.it. L'acquisto di eventuali sms necessari avviene secondo "Procedura Acquisti – Consegna".

Attività di informazione al pubblico

Le richieste di informazione sui servizi offerti da FIL e sulle attività svolte, che pervengono via telefono, fax o e-mail, sono raccolte dal Centralino, che, nei limiti delle proprie conoscenze, fornisce notizie di carattere generale e quelle di diretta competenza. Alla richiesta di informazioni di competenza di altro ufficio o servizio, il Centralino trasferisce al diretto responsabile la richiesta.

In caso il Responsabile del servizio non fosse presente in azienda o fosse impossibilitato ad accogliere momentaneamente le richieste informative del cliente/utente, il Centralino annota le informazioni relative al richiedente contenente i dati anagrafici ed il recapito del cliente, la data e l'oggetto della richiesta, provvedendo a consegnare al più presto al destinatario la nota di contatto, i fax o le e-mail del richiedente.



**PROCEDURA
PSQ04
GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE E DEI
RECLAMI**

**Rev. 6
Data
10/06/2020**

Pagina 4 di 5

Il Responsabile del servizio fornisce tutte le informazioni necessarie alla soddisfazione delle richieste e in caso di necessità stabilisce, in accordo con il cliente/utente, le modalità di un incontro di approfondimento con l'eventuale presenza del Direttore.

Se la comunicazione richiede l'invio via fax, e-mail o postale di materiale informativo, quali brochure, calendari attività, articoli etc., il Centralino o il Responsabile del servizio provvedono ad inoltrare quanto richiesto, previa informazione della Direzione.

La corrispondenza in entrata ed in uscita, inviata per posta, fax o e-mail, viene gestita con le modalità indicate nella procedura PSQ02 "Gestione della documentazione di origine esterna".

4.1.1. Sito internet

FIL ha creato, nel proprio sito internet, lo spazio privilegiato di informazione al cliente/utente. Sul sito www.filprato.it è, infatti, possibile rintracciare informazioni riguardanti localizzazione dell'Azienda, e quant'altro concerne le attività di FIL SRL. La stessa cosa accade per il sito www.centroimpiegoprato.it dove sono pubblicate tutte le informazioni inerenti il servizio lavoro.

	PROCEDURA PSQ04 GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE E DEI RECLAMI	Rev. 6 Data 10/06/2020 Pagina 5 di 5
---	---	--

La gestione tecnica dei siti internet è affidata ad un fornitore competente, il quale cura l'aggiornamento delle impostazioni del sito. I contenuti del sito sono approvati dalla Direzione,

5. GESTIONE DEI RECLAMI

5.1. RECLAMI VERSO FIL

I reclami e i suggerimenti relativi ai servizi per l'impiego e di orientamento al lavoro da FIL nell'ambito delle attività affidate dall'Ente socio vengono gestiti secondo la "Procedura di gestione reclami" comunicata dall'Ente socio. Gli eventuali reclami e suggerimenti vengono raccolti attraverso il modello "Modulo reclami e suggerimenti" predisposto dall'Ente socio.

Gli operatori che hanno raccolto il reclamo informano il Responsabile di Servizio interessato che provvederà ad incontrare l'utente verificando il documento di identità della persona che presenta il reclamo.

I reclami con allegate copie dei documenti di identità devono essere consegnati al Responsabile di Servizio/Commessa/Coordinatore del Servizio Informazione/Accoglienza/Anagrafe e Servizi vari che insieme al Direttore, che dopo aver completato l'istruttoria, provvederà all'inoltro all'Ente socio .

(...)

Il RAQ registra tutti i reclami indirizzati a FIL nel "Registro reclami" DR17, nel quale vengono riportati il numero e la data del reclamo, la fonte e l'oggetto del reclamo, l'indicazione della categoria di reclamo assegnata e la segnalazione del numero dell'eventuale rapporto di Non Conformità aperto a seguito del reclamo. Il registro è consultato periodicamente, con cadenza almeno annuale, dal RAQ che riporta le risultanze di tali analisi nel Rapporto periodico sullo stato della Qualità.

Il "Registro reclami" è archiviato nell'Archivio Qualità senza scadenza.



**PROCEDURA
PSQ04
GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE E DEI
RECLAMI**

**Rev. 6
Data
10/06/2020**

Pagina 6 di 5

5.2 INFORMAZIONI DI RITORNO AL CLIENTE

Come già evidenziato il RAQ non si limita a gestire internamente il reclamo trattando la NC o aprendo un'Azione Correttiva, ma mantiene con il cliente, quando da questi consentito, un filo diretto tramite la lettera standard o attraverso una corrispondenza personalizzata che metta a conoscenza il cliente su quanto FIL pianifica e pone in essere per risolvere alla radice la causa generatrice del reclamo.

Riguardo ai reclami provenienti da attività pubblica la Fil si è dotata di quanto previsto dalla legislazione vigente sull'accesso civico, accesso generalizzato, accesso agli atti. Le procedure sono descritte sul sito della FIL nella sezione dedicata alla trasparenza.

6. MODULISTICA UTILIZZATA

DR16 - Modulo comunicazioni

DR17 - Registro reclami

ILQ04-01 Istruzioni messaggistica sms