



Ordine dei Dottori Commercialisti  
e degli Esperti Contabili di Parma

# **CARTA DEI SERVIZI**

Approvata nella seduta di Consiglio del 18/07/2016

## Indice

PRESENTAZIONE.....	3
1 <u>PRINCIPI</u> .....	3
1.1 Pubblicità dei servizi erogati.....	3
1.2 Coinvolgimento degli Iscritti e delle altre parti interessate.....	3
1.3 Sfruttamento delle tecnologie informatiche .....	3
2 <u>SERVIZI EROGATI</u> .....	3
2.1 Premessa .....	3
2.2 Attribuzioni del Consiglio .....	4
2.3 Sede di erogazione dei servizi .....	4
2.4 Servizi erogati agli iscritti.....	5
2.5 Funzione disciplinare.....	11
2.6 Servizi a favore delle altre parti interessate .....	11
2.7 Altri servizi.....	11
3 <u>AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI</u> .....	11
4 <u>GESTIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI</u> .....	12

## **PRESENTAZIONE**

La Carta dei Servizi è lo strumento con cui l'Ordine intende comunicare agli iscritti e a tutte le altre parti interessate le modalità di erogazione dei Servizi Istituzionali che lo stesso si impegna a fornire in accordo con la normativa vigente ed in base alle peculiarità del territorio in cui opera.

### **1 PRINCIPI**

Questa carta si basa sui seguenti principi.

#### **1.1 Pubblicità dei servizi erogati.**

Per una corretta erogazione dei servizi è indispensabile che essi siano pubblicizzati allo scopo di ridurre le incertezze dei fruitori e definire puntualmente gli ambiti di azione.

La descrizione puntuale dei servizi erogati è descritta successivamente nel capitolo "Servizi erogati".

#### **1.2 Coinvolgimento degli Iscritti e delle altre parti interessate.**

Trattandosi di servizi è indispensabile il coinvolgimento dei fruitori allo scopo di permettere una corretta interazione tra l'Ordine e le sue controparti.

Sono considerati parti interessate:

- gli Iscritti nell'Albo;
- gli Iscritti nell'Elenco speciale;
- gli Iscritti nel Registro del Tirocinio;
- l'Amministrazione finanziaria territoriale;
- il Tribunale della circoscrizione territoriale dell'Ordine;
- Il Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti;
- gli Ordini territoriali dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili;
- i clienti dei professionisti iscritti.

Il coinvolgimento richiede che le diverse parti interessate:

- richiedano all'Ordine i servizi e le prestazioni che quest'ultimo fornisce in ragione della normativa vigente e dei servizi aggiuntivi descritti nel presente documento;
- siano disponibili a fornire suggerimenti circa il miglioramento dei servizi e delle modalità di erogazione utilizzando i canali di comunicazione loro disponibili;
- siano disponibili a partecipare alle diverse attività istituzionali e alle iniziative promosse dall'Ordine;
- segnalino tempestivamente i disservizi che ritengono di avere ricevuto allo scopo di ridurre la loro insoddisfazione e permettere alla struttura organizzativa dell'Ordine di intervenire;
- rispettino le regole etiche e deontologiche nei rapporti con l'Ordine.

#### **1.3 Sfruttamento delle tecnologie informatiche**

L'utilizzo delle tecnologie informatiche è promosso per fornire un supporto operativo alle attività svolte presso l'Ordine e un canale di comunicazione costantemente attivo nei confronti delle diverse parti interessate.

## **2 SERVIZI EROGATI**

### **2.1 Premessa**

Il Decreto legislativo n.139 del 2005 "*Costituzione dell'Ordine dei dottori commercialisti e degli*

*esperti contabili*" unitamente ai regolamenti che disciplinano il funzionamento dell'Ordine rappresenta il perimetro normativo entro il quale sono erogati i servizi dell'Ordine.

## **2.2 Attribuzioni del Consiglio**

L'art. 12 del decreto legislativo n. 139/2005 prevede le seguenti attribuzioni del Consiglio direttivo dell'Ordine:

- a) rappresenta, nel proprio ambito territoriale, gli iscritti nell'Albo, promuovendo i rapporti con gli enti locali;
- b) vigila sull'osservanza della legge professionale e di tutte le altre disposizioni che disciplinano la professione;
- c) cura la tenuta dell'Albo e dell'elenco speciale e provvede alle iscrizioni e cancellazioni previste dal suddetto ordinamento;
- d) cura la tenuta del registro dei tirocinanti e adempie agli obblighi previsti dalle norme relative al tirocinio e all'ammissione agli esami di Stato per l'esercizio della professione;
- e) cura l'aggiornamento e verifica periodicamente, almeno una volta ogni anno, la sussistenza dei requisiti di legge in capo agli iscritti; emettendo le relative certificazioni e comunicando periodicamente al Consiglio nazionale tali dati;
- f) vigila per la tutela dei titoli e per il legale esercizio delle attività professionali, nonché per il decoro e l'indipendenza dell'Ordine;
- g) delibera i provvedimenti disciplinari;
- h) interviene per comporre le contestazioni che sorgono, in dipendenza dell'esercizio professionale, tra gli iscritti nell'Albo e, su concorde richiesta delle parti, fra gli iscritti e i loro clienti;
- i) formula pareri in materia di liquidazione di onorari a richiesta degli iscritti o della pubblica amministrazione;
- l) provvede alla organizzazione degli uffici dell'Ordine, alla gestione finanziaria ed a quant'altro sia necessario per il conseguimento dei fini dell'Ordine;
- m)designa i rappresentanti dell'Ordine presso commissioni, enti ed organizzazioni di carattere locale;
- n) delibera la convocazione dell'Assemblea;
- o) rilascia, a richiesta, i certificati e le attestazioni relative agli iscritti;
- p) stabilisce un contributo annuale ed un contributo per l'iscrizione nell'Albo o nell'elenco, nonché una tassa per il rilascio di certificati e di copie dei pareri per la liquidazione degli onorari;
- q) cura, su delega del Consiglio nazionale, la riscossione ed il successivo accreditamento della quota determinata ai sensi dell'articolo 29;
- r) promuove, organizza e regola la formazione professionale continua ed obbligatoria dei propri iscritti e vigila sull'assolvimento di tale obbligo da parte dei medesimi.

## **2.3 Sede di erogazione dei servizi**

Sede ODCEC Parma: Viale Mentana n. 45 – 43121 Parma (PR)

Le linee telefoniche della Segreteria sono attive nei seguenti giorni e orari:

dal lunedì al venerdì: 9.00 - 13.00

giovedì pomeriggio: 14.30 - 16.30

Recapiti: Tel. 0521 272786 - Fax 0521 789378

Lo Sportello della Segreteria è aperto al pubblico nei seguenti giorni e orari:

dal lunedì al venerdì: 9.00 - 13.00

giovedì pomeriggio: 14.30 - 16.30

## 2.4 Servizi erogati agli iscritti

### 2.4.1 Iscrizione, aggiornamento e cancellazione Albo

Responsabile della erogazione: Consigliere delegato ALBO/ELENCO SPECIALE

Telefono c/o ODCEC Parma: 0521 272786

E - mail: [albo@odcec.pr.it](mailto:albo@odcec.pr.it)

#### Segreteria Area Albo/Elenco Speciale

Telefono: 0521 272786

E-mail: [albo@odcec.pr.it](mailto:albo@odcec.pr.it)

*Tempi e Modalità di erogazione:* in accordo con la normativa vigente e secondo la modulistica disponibile sia presso la sede dell'Ordine sia sul sito web [www.odcec.pr.it](http://www.odcec.pr.it)

Servizio	Termini in giorni	Modalità	Tassa/Contributi
Iscrizione Sezione A	60 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione,	Presentazione Domanda allo sportello dell'ODCEC in accordo con la normativa in vigore. Vedi <a href="http://www.odcec.pr.it">www.odcec.pr.it</a>	Per ogni annualità consultare la sezione <i>Iscrizione Albo - Elenco</i> del sito web istituzionale
Iscrizione Sezione B	60 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione Domanda allo sportello dell'ODCEC in accordo con la normativa in vigore. Vedi <a href="http://www.odcec.pr.it">www.odcec.pr.it</a>	Per ogni annualità consultare la sezione <i>Iscrizione Albo - Elenco</i> del sito web istituzionale
Trasferimento da altro Ordine/Trasferimento ad altro Ordine Sezione A e B	60 giorni dalla presentazione della documentazione	Presentazione domanda alla segreteria dell'Ordine in accordo con la normativa vigente ( <a href="http://www.odcec.pr.it">www.odcec.pr.it</a> ) In caso di trasferimento a Parma, si richiede nullaosta all'Ordine di provenienza. In caso di trasferimento ad altro Ordine, questo richiede il rilascio del nullaosta al trasferimento	Consultare la sezione <i>Iscrizione Albo - Elenco</i> del sito web istituzionale

Variazione/Aggiornamento dati (l'iscritto è responsabile della correttezza e veridicità dei dati che dovranno essere aggiornati)	Non esiste una tempistica da rispettare, ma seguono i tempi tecnici a seconda della correttezza della documentazione	Presentazione alla segreteria dell'ODCEC, via e-mail, pec, fax, ovvero via racc. A/R della domanda riportante esclusivamente i dati da aggiornare, ovvero attraverso la diretta variazione da parte dell'iscritto della propria scheda personale sito web istituzionale	Gratuito
Dimissioni	Dalla data di protocollo/arrivo domanda in sede	Presentazione domanda alla segreteria dell'ODCEC o per racc. A/R ovvero pec, in accordo con la normativa in vigore	€ 16,00 marca da bollo
Rilascio certificati o attestazioni relative agli iscritti	15 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione domanda alla segreteria dell'ODCEC o per racc. A/R ovvero pec, in accordo con la normativa in vigore	€ 16,00 marca da bollo

### ***Iscrizione, aggiornamento e cancellazione Elenco Speciale***

Responsabile della erogazione: Consigliere delegato ALBO/ELENCO SPECIALE

Telefono c/o ODCEC Parma: 0521 272786

E - mail: [albo@odcec.pr.it](mailto:albo@odcec.pr.it)

### Segreteria Area Albo/Elenco Speciale

Telefono: 0521 272786

E-mail: [albo@odcec.pr.it](mailto:albo@odcec.pr.it)

Tempi e modalità di erogazione: in accordo con la normativa vigente e secondo la modulistica disponibile sia presso la sede dell'Ordine sia sul sito web [www.odcec.pr.it](http://www.odcec.pr.it)

<b>Servizio</b>	<b>Termini in giorni</b>	<b>Modalità</b>	<b>Tassa/Contributi</b>
Iscrizione Elenco Speciale	60 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione Domanda allo sportello dell'ODCEC in accordo con la normativa in vigore. Vedi <a href="http://www.odcec.pr.it">www.odcec.pr.it</a>	Per ogni annualità consultare la sezione <i>Iscrizione Albo - Elenco</i> del sito web istituzionale

Trasferimento da altro Ordine/Trasferimento ad altro Ordine	60 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione domanda alla segreteria dell'Ordine in accordo con la normativa vigente ( <a href="http://www.odcec.pr.it">www.odcec.pr.it</a> ) In caso di trasferimento a Parma, si richiede nullaosta all'Ordine di provenienza. In caso di trasferimento ad altro Ordine, questo richiede il rilascio del nullaosta al trasferimento.	Consultare la sezione <i>Iscrizione Albo – Elenco</i> del sito web istituzionale
Variatione/Aggiornamento dati (l'iscritto è responsabile della correttezza e veridicità dei dati che dovranno essere aggiornati).	Non esiste una tempistica da rispettare, ma seguono i tempi tecnici a seconda della correttezza della documentazione	Presentazione alla segreteria dell'ODCEC, via e-mail, pec, fax, ovvero via racc. A/R della domanda riportante esclusivamente i dati da aggiornare, ovvero attraverso la diretta variazione da parte dell'iscritto della propria scheda personale sito web istituzionale	Gratuito
Dimissioni	Dalla data di protocollo/arrivo domanda in sede	Presentazione domanda alla segreteria dell'ODCEC o per racc. A/R, in accordo con la normativa in vigore	€ 16,00 marca da bollo
Rilascio certificati o attestazioni relative agli iscritti	15 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione domanda allo sportello dell'ODCEC o via pec o per raccomandata A/R, in accordo con la normativa in vigore	€ 16,00 marca da bollo

#### **2.4.2 Iscrizione, aggiornamento e cancellazione Registro del Tirocinio**

Responsabile della erogazione: Consigliere delegato TIROCINIO  
 Telefono c/o ODCEC Parma: 0521 272786  
 E - mail: [praticanti@odcec.pr.it](mailto:praticanti@odcec.pr.it)

#### Segreteria Area Tirocinio

Telefono: 0521 272786  
 E-mail: [praticanti@odcec.pr.it](mailto:praticanti@odcec.pr.it)

Tempi e modalità di erogazione: in accordo con la normativa vigente e secondo la modulistica disponibile sia presso la sede dell'Ordine sia sul sito web [www.odcec.pr.it](http://www.odcec.pr.it)

Servizio	Tempi massimi di erogazione	Modalità	Tasse/Contributi
Iscrizione	Entro 30 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione domanda allo sportello dell'ODCEC o per racc. a/r, in accordo con la normativa in vigore.	€90 <i>una tantum</i> € 16,00 marca da bollo
Trasferimento da altro Ordine	Entro 30 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione domanda allo sportello dell'ODCEC o per racc. a/r, in accordo con la normativa in vigore.	€ 16,00 marca da bollo
Variazione/Aggiornamento (l'iscritto è responsabile della correttezza e veridicità dei dati comunicati)	Non esiste una tempistica da rispettare, ma seguono i tempi tecnici a seconda della correttezza della documentazione presentata	Comunicazione tempestiva della variazione alla segreteria dell'ODCEC, per posta, via e-mail, via pec o via fax	Gratuito
Vidimazioni semestrali	Entro la data di ritiro del semestre successivo	Presentazione del libretto entro le scadenze semestrali del 31 gennaio e 31 luglio.	Gratuito
Cancellazione	Entro 30 giorni dalla presentazione della domanda, alla segreteria dell'ODCEC o per racc. A/R	Presentazione Domanda in accordo con la normativa in vigore.	€ 16,00 marca da bollo

Per i tirocinanti e gli aspirati tirocinanti è inoltre disponibile un servizio per la circolazione delle loro richieste dei loro C.V., volto a mettere in contatto le loro esigenze con quelle degli studi interessati al rapporto di praticantato.

Tale servizio, erogato attraverso la *bacheca* virtuale del sito dell'ODCEC, consente all'interessato di memorizzare e rendere disponibili le informazioni relative al candidato. Non esiste un limite numerico alla pubblicazione degli annunci da parte dello stesso utente.

#### **2.4.3 Modalità di pagamento per tasse e contributi**

Tutti i versamenti, dal 1° luglio 2020, dovranno essere eseguiti - **solo ed esclusivamente** – accedendo alla [piattaforma pagoPA - Crédit Agricole Italia Spa](#) dedicata all'ODCEC di Parma.

#### **2.4.4 Formazione Professionale Continua**

Responsabile della erogazione: Consiglieri delegati FORMAZIONE

Telefono c/o ODCEC Parma: 0521 272786

E - mail [formazione@odcec.pr.it](mailto:formazione@odcec.pr.it)

Riferimento sito istituzionale: [www.odcec.pr.it](http://www.odcec.pr.it) (Sezione *Formazione FPC*)

#### Segreteria Formazione

Telefono 0521 272786

e-mail [formazione@odcec.pr.it](mailto:formazione@odcec.pr.it)

Il Consiglio promuove la Formazione Professionale Continua degli Iscritti (FPC). L'Ordine ha il compito di garantire ai propri iscritti la possibilità di conseguire il limite minimo triennale di crediti formativi mediante un'adeguata offerta di attività ed eventi formativi caratterizzata dalla gratuità. Potranno comunque essere realizzati anche eventi a pagamento.

L'Ordine realizza il programma della Formazione Professionale Continua, anche di concerto con altri Ordini professionali:

- avvalendosi di strutture e mezzi propri;
- avvalendosi di soggetti terzi.

Nel caso in cui l'Ordine si dovesse avvalere di soggetti terzi, questi realizzano i singoli eventi sotto il controllo e la responsabilità dell'Ordine nella circoscrizione dello stesso.

#### Modalità di richiesta di accreditamento degli eventi formativi

Il riferimento per la richiesta di accreditamento di eventi formativi organizzati da soggetti terzi, è l'art. 12 del *Regolamento per la formazione professionale continua degli iscritti negli Albi tenuti dagli Ordini dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili* consultabile sul sito [www.odcec.pr.it](http://www.odcec.pr.it) nella sezione *Formazione FPC*.

Per gli eventi formativi organizzati a distanza mediante l'utilizzo di internet o altre tecnologie di comunicazione e trasmissione dati simultanee e interattive (e-learning), l'accreditamento avverrà in conformità alle procedure descritte nelle "Norme di attuazione sull'applicazione delle tecnologie di e-learning alle attività formative" emanate dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili consultabili sul sito [www.cndcec.it](http://www.cndcec.it), Area istituzionale, Regolamenti CNDCEC.

#### Modalità di iscrizione agli eventi

- Esclusivamente tramite il sito web - [www.odcec.pr.it](http://www.odcec.pr.it) - area *prenotazione-iscrizione eventi e percorso formativo* autenticandosi con le credenziali fornite (username e password).

#### Modalità di cancellazione dagli eventi

- Esclusivamente tramite il sito web - [www.odcec.pr.it](http://www.odcec.pr.it) - area *prenotazione-iscrizione eventi e percorso formativo* autenticandosi con le credenziali fornite (username e password). Nel caso in cui le iscrizioni fossero già chiuse, tramite e-mail, fax o telefono. La cancellazione è obbligatoria.

#### Erogazione della Formazione

La rilevazione delle presenze è gestita elettronicamente attraverso tesserini magnetici. La rilevazione delle presenze per gli Iscritti ad altri Albi sarà effettuata su registri cartacei. Gli stessi autocertificheranno successivamente al proprio Ordine di appartenenza la propria partecipazione al fine della registrazione dei crediti formativi.

#### Materiale didattico

Il materiale didattico utilizzato negli eventi formativi viene inviato ai partecipanti, in caso di eventi a pagamento, o prima o a conclusione dell'evento (a seconda della disponibilità del relatore); in caso di eventi gratuiti, viene inviato soltanto ai partecipanti effettivi a conclusione dell'evento.

### Crediti Formativi

E' possibile consultare il dettaglio dei crediti maturati da ciascun iscritto consultando l'apposita area *prenotazione-iscrizione eventi e percorso formativo* autenticandosi con le credenziali fornite (username e password).

### Dichiarazione sostitutiva di certificazione dei crediti formativi

La dichiarazione può essere inviata agli uffici dell'Ordine utilizzando il modello disponibile sul sito internet [www.odcec.pr.it](http://www.odcec.pr.it) (Sezione *Formazione FPC*).

### Esonero dalla Formazione Professionale Continua e modalità di richiesta

Coloro che sono in possesso dei requisiti, possono richiedere l'esonero dall'obbligo della FPC secondo quanto previsto dal *Regolamento per la formazione professionale continua degli iscritti negli Albi tenuti dagli Ordini dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili* consultabile sul sito internet [www.odcec.pr.it](http://www.odcec.pr.it) nella sezione *Formazione FPC*.

Modulistica: sul sito internet [www.odcec.pr.it](http://www.odcec.pr.it) nella sezione *Formazione FPC*.

<b>Servizio</b>	<b>Tempi massimi di erogazione</b>	<b>Modello</b>	<b>Modalità presentazione</b>
Istanza di accreditamento di eventi formativi in aula	60 giorni dal protocollo di richiesta	Lettera d'impegno Scheda Evento Programma Curricula Relatori	Via fax o via posta o a mano presso gli uffici dell'Ordine o via e-mail <a href="mailto:formazione@odcec.pr.it">formazione@odcec.pr.it</a>
Istanza di accreditamento di eventi formativi a distanza (e-learning)	60 giorni dal protocollo della richiesta	Forma libera	Via fax o via posta o a mano presso gli uffici dell'Ordine o via e-mail <a href="mailto:formazione@odcec.pr.it">formazione@odcec.pr.it</a>
Autocertificazioni crediti formativi	Non esiste una tempistica da rispettare, ma seguono i tempi tecnici a seconda della correttezza della documentazione presentata	Dichiarazione sostitutiva di certificazione dei crediti formativi	Via fax o via posta o a mano presso gli uffici dell'Ordine o via e-mail <a href="mailto:formazione@odcec.pr.it">formazione@odcec.pr.it</a>
Istanza di esenzione dall'obbligo formativo	Non esiste una tempistica da rispettare, ma seguono i tempi tecnici a seconda della correttezza della documentazione presentata	Richiesta di esenzione dall'obbligo formativo	Via fax o via posta o a mano presso gli uffici dell'Ordine o via e-mail <a href="mailto:formazione@odcec.pr.it">formazione@odcec.pr.it</a>

#### **2.4.7 Servizi di Comunicazione con gli Iscritti**

I servizi riconducibili a questa area sono essenzialmente i servizi di comunicazione con gli iscritti attraverso i media utilizzati dall'Ordine.

Strumento / Media	Frequenza di Pubblicazione / Aggiornamento
• Servizio mailing massivo	• All'occorrenza
• Newsletter	• All'occorrenza
• Sito Web Istituzionale	• Tempestivo

#### **2.5 Funzione disciplinare**

L'Ordine vigila sull'osservanza della legge professionale e sul legale esercizio dell'attività di Dottore Commercialista e di Esperto Contabile nonché sul decoro e l'indipendenza della Professione.

In tal senso sono attribuiti al *Consiglio di Disciplina Territoriale* poteri disciplinari nei confronti degli Iscritti, al fine di tutelare la correttezza e la professionalità dei comportamenti

Al Consiglio di Disciplina Territoriale compete il potere di iniziare l'azione disciplinare e ad esso sono affidati i compiti di istruzione e decisione delle questioni disciplinari riguardanti gli iscritti all'Albo tenuto dall'Ordine territoriale.

La carica di consigliere dell'Ordine è incompatibile con quella di consigliere del relativo consiglio di disciplina territoriale, di qualunque territorio e nazionale.

Il procedimento disciplinare si svolge secondo quanto indicato nelle disposizioni contenute del Dlgs n. 139 del 2005 e nel "Regolamento della funzione disciplinare territoriale " entrambi consultabili sul sito web [www.odcec.pr.it](http://www.odcec.pr.it) (sezione *Regolamenti*)

#### **2.6 Servizi a favore delle altre parti interessate**

##### **2.6.1 Servizi di raccolta segnalazioni sull'operato degli iscritti**

Il servizio è attivo tramite il numero di Fax 0521 789378 e l'indirizzo e-mail [segreteria@odcec.pr.it](mailto:segreteria@odcec.pr.it).

##### **2.6.2 Pubblicità dell'Albo**

Il servizio è rivolto ai terzi allo scopo di assicurare la effettiva iscrizione del professionista nell'Albo. La pubblicità è assicurata attraverso l'aggiornamento quotidiano sul sito web istituzionale dei dati dell'Albo e dell'Elenco Speciale e attraverso l'aggiornamento tempestivo dell'Albo Unico nazionale pubblicato dal Consiglio Nazionale.

#### **2.7 Altri servizi**

Altri servizi che non sono indicati nella presente Carta dei Servizi non sono erogabili da parte dell'Ordine in quanto non previsti dalla normativa vigente o dalle norme deontologiche dell'ordinamento professionale.

### **3 AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi può essere aggiornata dal Consiglio qualora intervengano modifiche normative che abbiano un impatto sui servizi in essa descritti, e comunque nel caso di conflitto con la normativa vigente o con le norme di deontologia queste ultime prevalgono sulla Carta dei Servizi.

La Carta può comunque essere modificata con la introduzione di nuovi servizi che dovessero essere richiesti dagli Iscritti, valutati ed approvati dal Consiglio dell'Ordine e che non siano in contrasto con le normative vigenti e con le norme deontologiche di settore.

#### **4 GESTIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI**

La gestione dei reclami e dei suggerimenti è un'azione fondamentale per l'organizzazione e l'erogazione dei servizi resi dall'Ordine. Tale attività consente, infatti, di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'iscritto, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive.

I reclami e i suggerimenti prevedono un trattamento e una gestione strutturata attraverso i seguenti passaggi.

- *Definizione del reclamo*: il reclamo è un atto che viene sollecitato da un iscritto all'Ordine per un disservizio arrecato.
- *Definizione delle attese degli iscritti rispetto al disservizio*: le attese dell'iscritto sono quelle riportate in questa Carta dei Servizi. Le attività di risposta vengono fornite con una spiegazione in tempo reale o dopo analisi del problema.
- *Elaborazione delle procedure di reclamo*: non esistono dei formulari standard, ma ognuno può effettuare il reclamo a secondo delle sue esigenze, con l'obiettivo di fornire la soluzione rapida dei problemi con la responsabilizzazione del personale nella gestione del reclamo stesso, offrendo dove possibile risposte immediate ed appropriate, in quanto rilasciate da un responsabile di Settore.
- *Informazione sulle modalità di presentazione del reclamo*: l'iscritto deve rivolgersi al responsabile del Settore interessato del reclamo. Il reclamo può avvenire con modalità diretta (telefonando al settore di competenza) o per e-mail/Fax.
- *Previsione delle modalità di risposta*: secondo i termini del Regolamento vigente e quanto riportato nel seguente documento. Le risposte avvengono per telefono e se necessario facendola seguire da una lettera, per lettera, per e-mail, e solo in casi particolari convocando l'iscritto in sede.
- *Definizione della struttura organizzativa demandata alla gestione e alla risposta*: secondo la competenza per Settori e/o a secondo del livello alle Commissioni e/o al Consiglio. L'obiettivo è quello di dare risposte veloci, ma congrue al problema e quindi portando il problema al livello di competenza necessario ad una risposta corretta. L'Ordine non possiede un addetto specifico a questa gestione, vista la complessità dei vari Settori e quindi le risposte vengono date dai responsabili del Settore stesso.
- *Realizzazione di una efficace risposta*: in modo da evitare che l'iscritto percepisca che la sua richiesta e il suo contributo sono caduti nel vuoto. Le risposte saranno inviate tramite telefono, e-mail o lettera.

In sintesi la gestione dei reclami permette di migliorare la soddisfazione degli interlocutori di riferimento e al tempo stesso rappresenta un modo per monitorare la qualità dei servizi e per diffondere l'immagine di un'organizzazione attenta alle esigenze e ai feedback dei suoi Iscritti.