

Gestire i reclami e le segnalazioni provenienti dai cittadini è un requisito fondamentale della certificazione ISO 9001.

Già dal 2006 il Comune di Vimercate si era dotato di una procedura ottimizzata e di un software autoprodotta per registrare i reclami e le risposte date ai cittadini, stabilendo un tempo massimo di 12 giorni per la conclusione di ogni pratica.

Nel 2008 la gestione dei reclami è divenuta un processo certificato ed è stato sostituito anche il software. Oltre ai reclami, vengono registrati i sopralluoghi effettuati dai tecnici comunali per il controllo del territorio, i complimenti e i suggerimenti inviati dai cittadini, gli eventuali solleciti per problemi rimasti aperti.

Ogni Area/Settore ha individuato un referente incaricato di lavorare le pratiche e di assicurare la risposta finale. I referenti hanno seguito un apposito corso di formazione e sono in stretto contatto con il loro Dirigente, che è responsabile del contenuto della risposta.

L'andamento annuale delle pratiche viene monitorato in tempo reale dal Segretario Generale e le statistiche trimestrali sono verificate nell'ambito della conferenza dei Dirigenti.

Ogni anno si stabilisce un obiettivo di miglioramento comune a tutta la struttura: per il 2010 l'obiettivo è stata la riduzione dei tempi massimi di risposta da 12 a 10 giorni, dal 2011 l'obiettivo è mantenere sotto i 6 giorni la media giorni per la chiusura di ogni pratica di reclamo.

Consulta:

- [Statistiche della gestione Reclami anno 2013](#)
- [Trend della gestione reclami dal 2005 al 2013](#)