

## SOMMARIO

<b>1. PIANIFICAZIONE.....</b>	<b>2</b>
1.1. SCOPO DELLA PROCEDURA GESTIONALE .....	2
1.2. OBIETTIVI E STANDARD DEL PROCESSO .....	2
1.3. RESPONSABILITÀ E RISORSE COINVOLTE .....	2
<b>2. GESTIONE DEL PROCESSO.....</b>	<b>3</b>
2.1. FLOW-CHART: GESTIONE DEI RECLAMI .....	4
2.2. FLOW-CHART: VALUTAZIONE E ANALISI DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA .....	5
2.3. GESTIONE RECLAMI .....	5
2.3.1. Raccolta delle segnalazioni e/o reclami .....	6
2.3.2. Analisi dei reclami.....	7
2.3.3. Comunicazione della soluzione all' Utente.....	7
2.3.4. Riesame periodico dei reclami .....	7
2.4. VALUTAZIONE E ANALISI DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA .....	8
2.4.1. Definizione del modello di rilevazione.....	8
2.4.2. Raccolta dei dati di Soddisfazione dell' Utenza .....	8
2.4.3. Analisi dei dati di Soddisfazione dell' Utenza.....	9
2.5. RICHIESTA DI RILASCIO ATTI AMMINISTRATIVI .....	9
<b>3. REGISTRAZIONI.....</b>	<b>10</b>
<b>4. INTERAZIONI CONNESSE CON ALTRI PROCESSI .....</b>	<b>10</b>
<b>5. ANALISI, CONTROLLO E MIGLIORAMENTO .....</b>	<b>10</b>
<b>6. ALLEGATI.....</b>	<b>11</b>
6.1. MOD. 11-01 MODULO SEGNALAZIONE/RECLAMO.....	11
6.2. MOD. 11-02 REGISTRO SEGNALAZIONI E RECLAMI.....	11
6.3. MOD. 11-03 SCHEDA SEGNALAZIONE UTENTI .....	11
6.4. MOD. 11-04 QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA .....	11

COPIA CONTROLLATA N°

--	--	--

COPIA NON CONTROLLATA

--

rev.	<b>5</b>	<b>03-01-23</b>	redatto	RDQ f.to V. Colangelo	verificato	RDQ f.to V. Colangelo	approvato	DIR f.to P. Arcieri
	4	16-01-20						
	3	04-12-12						
	2	22-09-11						
	1	15-12-10						
	0	01-03-06						

Le modifiche introdotte al documento rispetto alla precedente revisione sono evidenziate con il segno riportato a margine

## 1. PIANIFICAZIONE

### 1.1. SCOPO DELLA PROCEDURA GESTIONALE

La presente procedura ha lo scopo di descrivere le modalità di gestione del processo di comunicazione (di front-office e back-office) attivate dall'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** per **rispondere alle esigenze di semplificazione e miglioramento della relazione tra Ente e cittadino/utente**, in termini di:

- **servizi offerti;**
- **strumenti operativi messi a disposizione degli operatori e degli utenti;**
- **procedure di lavoro;**
- **professionalità impiegate.**

### 1.2. OBIETTIVI E STANDARD DEL PROCESSO

Gli obiettivi e standard individuati dalla Direzione per i processi e le funzioni descritti nella presente procedura, sono riportati nel documento **Obiettivi e Standard dei processi** (Mod. 01-01). I principali benefici che la Direzione intende conseguire con l'adozione di un adeguato "**processo di comunicazione ed informazione con il pubblico**" possono comunque riassumersi in:

- **semplificazione dei linguaggi ed adozione di adeguate modalità di dialogo** con gli utenti;
- **rilevazione dei bisogni** (informativi, prestazionali, etc.), dei **reclami** e del **grado di soddisfazione dell'utenza** sui servizi offerti;
- **qualità del servizio** offerto all'utente, in grado di garantire sempre criteri di accessibilità, trasparenza, chiarezza e semplificazione degli iter procedurali;
- **aumento dell'efficacia del servizio** in termini di riduzione dei reclami e di incremento della soddisfazione degli utenti;
- **coordinamento delle funzioni di comunicazione dell'Ente** con le parti interessate.

### 1.3. RESPONSABILITÀ E RISORSE COINVOLTE

La responsabilità di gestire le attività descritte nella seguente procedura è affidata all'U.D. "Direzione" **attraverso l'individuazione di un istruttore delegato alla mansione di URP**, in stretta collaborazione con **RDQ** e sotto il coordinamento di **DIR**, in qualità di **Dirigente dell'area strategica "Promozione e Coordinamento"**.

All'interno delle mansioni assegnate, **URP** deve:

- **sviluppare le attività di informazione e comunicazione verso gli utenti, al fine di facilitare l'accesso ai servizi e favorire la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti riconosciuti per legge;**
- **promuovere ed assicurare l'esercizio dei diritti di informazione ed accesso agli atti amministrativi dell'Ente, in conformità ai principi di tutela della riservatezza e della privacy sanciti dalle disposizioni di legge vigenti;**
- **organizzare in modo sistematico attività di monitoraggio della soddisfazione dell'utenza**

**e di raccolta dei reclami ed osservazioni dei cittadini, attivando le necessarie procedure di risposta in collaborazione con le altre responsabilità eventualmente coinvolte dalla segnalazione pervenuta;**

- **contribuire, in accordo con DIR, al coordinamento ed alla organizzazione dei flussi comunicativi interni “da” e “verso” gli utenti;**
- **promuovere e coordinare attività di comunicazione pubblica finalizzate alla promozione ed informazione dei servizi e delle prestazioni erogate dall'Ente.**

Nel processo sono altresì coinvolti:

SIGLA	FUNZIONE
<b>DIR</b>	Direttore dell'Azienda e Dirigente U.D. “Direzione”
<b>URP</b>	Istruttore delegato alla gestione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
<b>DOP</b>	Direzione Operativa
<b>RDQ</b>	Rappresentante della Direzione per la Qualità
<b>MPI</b>	E.Q. Manutenzione Stabili
<b>GIM</b>	E.Q. “Gestione Immobiliare”
<b>AGC</b>	E.Q. Affari Generali e Contrattualistica

## 2. GESTIONE DEL PROCESSO



La **DOP** con la “Carta dei Servizi” ha stabilito le modalità di comunicazione che si attuano, quando necessario, con i Cittadini/Utenti al fine di soddisfare le loro aspettative e bisogni.

Con l'emissione della “Carta dei Servizi” – alla quale si rimanda per ulteriori dettagli – l'Ente ha definito i requisiti del **processo di comunicazione e relazione con l'utenza** in termini di:



- informazioni sulle prestazioni e servizi offerti;
- informazioni sulle modalità di accesso ai servizi, agli atti ed alle strutture dell'Ente;
- informazioni specifiche sulle attività amministrative, di uso, di gestione e manutenzione degli immobili assegnati;
- modulistica da utilizzare nella comunicazione con l'Ente;
- standard generali e specifici da assicurare per ciascun procedimento;
- procedure di inoltro dei reclami da parte del Cittadino/Utente con relativo iter di risposta.

Il **processo di comunicazione e relazione con l'utenza** assicurato dall'Ente mediante l'istituzione dell'**URP**, coordinato dall'area **PEC**, si esplica principalmente attraverso l'organizzazione, la realizzazione ed il monitoraggio delle fasi di **gestione dei reclami** e di **valutazione e analisi della soddisfazione dell'utenza**.

## 2.1. FLOW-CHART: GESTIONE DEI RECLAMI

Fasi elementari	Risorse coinvolte 	Attività	Documentazione 
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Raccolta dei reclami</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div>	<b>URP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Assistenza ai Cittadini/Utenti per l'inoltro dei reclami.</li> <li>→ Elaborazione della prima risposta.</li> <li>→ Redazione del modulo per reclami.</li> <li>→ Analisi di imputabilità a carenza dell'Ente.</li> <li>→ Definizione dell'area interna di competenza e smistamento del reclamo.</li> </ul>	Scheda Segnalazione (Mod. 11-03) Segnalazione/Reclamo (Mod. 11-01) Registro Segnalazioni e Reclami (Mod. 11-02)
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Analisi dei reclami</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div>	<b>Resp. di area competente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Analisi delle cause e definizione della soluzione.</li> <li>→ Redazione del Modulo per reclami.</li> <li>→ Completamento del Modulo per reclami e restituzione ad <b>URP</b>.</li> </ul>	Segnalazione/Reclamo (Mod. 11-01) Registro Segnalazioni e Reclami (Mod. 11-02)
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Riesame ed Approvazione della soluzione proposta</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div>	<b>DIR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Riesame delle cause e della soluzione proposta.</li> <li>→ Approvazione della soluzione.</li> </ul>	Segnalazione/Reclamo (Mod. 11-01)
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Comunicazione della soluzione all'Utente</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div>	<b>URP RDQ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Comunicazione all'utente della soluzione individuata e dei tempi di attuazione</li> <li>→ Comunicazione a <b>RDQ</b> dei reclami imputabili all'Ente, completi di soluzione e tempi di attuazione, per l'attivazione del processo di gestione delle relative <b>Non Conformità</b></li> <li>→ Registrazione degli esiti generati dalla gestione del reclamo (anche se non imputabile all'Ente)</li> </ul>	Segnalazione/Reclamo (Mod. 11-01) Registro Segnalazioni e Reclami (Mod. 11-02) Rapporto NC (Mod. 09-01)
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Monitoraggio e Riesame periodico dei reclami ricevuti</div>	<b>URP RDQ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Analisi dei reclami ricevuti nel periodo di riferimento.</li> <li>→ Elaborazione di un Rapporto sui Reclami da proporre alla discussione della <b>DOP</b>.</li> </ul>	Registro Segnalazioni e Reclami (Mod. 11-02) Relazione di riesame Registro NC/AC (Mod. 09-02)

## 2.2. FLOW-CHART: VALUTAZIONE E ANALISI DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Fasi elementari	Risorse coinvolte 	Attività	Documentazione 
Definizione del modello di rilevazione ↓	<b>RDQ</b>	Istituzione del modello per la rilevazione dei dati di Soddisfazione dell'Utenza	Questionario di valutazione della Soddisfazione della Utenza (Mod. 11-04)
Raccolta dei dati di Soddisfazione dell'Utenza ↓	<b>RDQ</b>	→ Distribuzione del questionario ai Cittadini/Utenti → Raccolta dei questionari di ritorno	Questionario di valutazione della Soddisfazione della Utenza (Mod. 11-04)
Analisi	<b>RDQ DIR</b>	Analisi dei questionari raccolti nel periodo di riferimento ed elaborazione di un Rapporto sulla Soddisfazione dell'Utenza	Rapporto sulla Soddisfazione della Utenza

## 2.3. GESTIONE RECLAMI

L'**ATER** è consapevole dell'importanza rivestita dalla fase di gestione del reclamo quale presupposto fondamentale dell'utilizzo della "Carta dei Servizi" come strumento gestionale.

Il reclamo, infatti, si configura come un "**indicatore di conoscenza**" della fase complessa di erogazione/fruizione del servizio ed assume rilevanza sotto due aspetti:

- **esterno**, di tutela e di comunicazione con gli utenti;
- **interno**, di raccolta e analisi dei suggerimenti, delle lamentele pervenute e della conseguente attivazione di iniziative rivolte alla soluzione sia dello specifico problema evidenziato dal singolo utente, sia del problema generale relativo all'erogazione del servizio.

Per consentire la piena applicazione di quanto previsto nella "Carta dei Servizi" e per assicurare l'efficace risoluzione dei reclami, **URP** si rapporta con **DIR** e con tutta la struttura dell'Ente. Tutto il personale addetto alle informazioni, al supporto ed alla ricezione diretta dei reclami è identificabile ed è formato per il corretto svolgimento di tale compito.

Resta in capo ad **URP** la responsabilità di gestire il reclamo nel senso di garantire la corretta applicazione della presente procedura, indipendentemente dalle singole responsabilità coinvolte, dalla fase di presa in carico, alla formulazione della risposta e fino alla registrazione degli esiti anche nel caso di non imputabilità, in modo da assicurare un monitoraggio continuo dell'effettivo stato di rispondenza delle prestazioni erogate dall'Ente alle aspettative

riposte dall'utente.

È compito di **URP** trasmettere a **DIR** e **RDQ** feedback sull'avanzamento del reclamo, in modo da consentire la gestione delle osservazioni e delle azioni di risposta anche in conformità a quanto descritto nella procedura **RDQ/PG/09 Gestione Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive**.

### 2.3.1. Raccolta delle segnalazioni e/o reclami

Al fine di non ostacolare le effettive possibilità di inoltro dei reclami, l'**ATER** adotta ed offre al Cittadino/Utente modalità di facile accessibilità, comprensione ed utilizzazione.

A tal proposito l'Ente ha definito:

- le modalità per la gestione completa del reclamo;
- i tempi predeterminati e le responsabilità coinvolte nello sviluppo delle singole fasi elementari;
- le modalità di accesso alle informazioni sullo stato del reclamo del Cittadino/Utente;
- le modalità di inoltro delle risposte alle segnalazioni e/o reclami pervenuti.

La responsabilità della raccolta delle segnalazioni è assegnata all'istruttore delegato alla gestione dell'ufficio **URP** che, nell'ambito del contatto diretto con i Cittadini/Utenti, provvede alla registrazione delle lamentale e/o osservazioni con l'ausilio dell'apposito **Modulo Segnalazione/Reclamo (Mod. 11-01)**, eventualmente previa loro raccolta con la **Scheda Segnalazione Utenti (Mod. 11-03)** che rilascia in copia – ove richiesto – anche alla parte segnalante recatasi direttamente presso l'Ufficio **URP**.

In tale fase l'addetto all'Ufficio **URP** fornisce tutte le informazioni e l'assistenza necessaria per facilitare l'esposizione della segnalazione da parte dell'Utente. Copia della segnalazione deve essere trasmessa all'**Ufficio Protocollo** per la relativa schedulazione.

Successivamente, **URP** - coadiuvato se necessario da **RDQ** e dai **Responsabili di Area** (ciascuno per quanto di propria competenza) - effettua una analisi preliminare di imputabilità delle segnalazioni pervenute, per individuare se le stesse possano effettivamente originare reclami. Ad esito positivo **URP**:

- individua il **Responsabile dell'area** di pertinenza;
- gli trasmette il **Modulo Segnalazione/Reclamo (Mod. 11-01)**.

Resta a carico di **URP** procedere alla registrazione delle segnalazioni pervenute sull'apposito **Registro Segnalazioni e Reclami (Mod. 11-02)**.

In caso di segnalazioni non trasformate in reclami, resta a cura di **URP** trasmettere il **Modulo Segnalazione/Reclamo (Mod. 11-01)** a **RDQ** in modo che si possa determinare – con l'ausilio di **DIR** - l'opportunità e/o necessità di procedere, comunque, alla loro analisi e successiva individuazione di possibili azioni preventive e/o correttive da intraprendere nei confronti dei soggetti esterni responsabili delle segnalazioni.

Nella fase di raccolta delle segnalazioni, assumono un ruolo significativo anche gli addetti dell'area manutenzione (**MPI**) i quali rilevano le osservazioni in ciascuna area di propria competenza e – se pertinenti con i processi da loro erogati – si attivano per fornire le prime azioni di risposta alle esigenze manifestate dall'utente e per, eventualmente, fornire le informazioni necessarie a contattare gli uffici interni preposti.

Tale approccio, attraverso la correlazione con le registrazioni pervenute direttamente

all'area **URP**, consente a **DIR** anche di esercitare una forma di monitoraggio della effettiva capacità ed efficienza organizzativa e gestionale delle ditte terze assegnatarie degli interventi di manutenzione nel rapportarsi con l'utenza servita.

### 2.3.2. Analisi dei reclami

Ricevuto il **Modulo Segnalazione/Reclamo (Mod. 11-01)**, il **Responsabile di Area** provvede a:

1. analizzare il reclamo, individuarne le cause e determinare le azioni risolutive;
2. completare le apposite sezioni del **Modulo Segnalazione/Reclamo (Mod. 11-01)** riportando le azioni risolutive e la risposta da fornire al reclamante;
3. restituire il **Modulo Segnalazione/Reclamo (Mod. 11-01)** a **URP** per la successiva registrazione degli esiti, previa approvazione di **DIR**.

Nel caso di accertata imputabilità del reclamo a carenze dell'Ente, resta a cura del **Responsabile di Area** garantire la definizione della soluzione unitamente ai tempi di attuazione e di risposta al Cittadino/Utente, indipendentemente dalle risorse che intenderà coinvolgere nella fase di analisi e riesame delle cause e delle soluzioni da intraprendere. Qualora l'oggetto del reclamo richieda tempi medio/lunghi di analisi e soluzione, comunque superiori a quelli individuati come standard nella "Carta dei Servizi", il **Responsabile di Area** deve attivarsi nei tempi previsti per la individuazione di una risposta interlocutoria da fornire all'utente, in grado di minimizzare il disservizio/disagio in attesa della attuazione della proposta di soluzione definitiva.

### 2.3.3. Comunicazione della soluzione all'Utente

**URP**, ricevuto il **Modulo Segnalazione/Reclamo (Mod. 11-01)** dal **Responsabile di Area** competente, lo trasmette a **DIR** per il riesame e l'approvazione della proposta di soluzione (anche se non definitiva).

Ad iter concluso, **URP**:

- provvede a trasmettere la risposta all'utente, assistendolo – ove richiesto – nella corretta interpretazione della soluzione proposta. Quando lo ritenga necessario, **DIR** provvede direttamente a formalizzare la risposta al reclamo.
- garantisce il continuo aggiornamento del **Registro Segnalazioni e Reclami (Mod. 11-02)**;
- trasmette copia del **Modulo Segnalazione/Reclamo (Mod. 11-01)** a **RDQ** al fine di valutare la necessità di attivare il processo di redazione del **Rapporto di non conformità (Mod. 09-01)**, in accordo a quanto stabilito nella procedura **RDQ/PG/09 Gestione Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive**.

### 2.3.4. Riesame periodico dei reclami

**RDQ** ha il compito di verificare, con frequenza almeno annuale, l'efficacia della documentazione predisposta per la gestione dei reclami. In tale occasione **RDQ** predisponde una relazione di tutti i reclami ricevuti da trasmettere alla **DOP** evidenziando:

- il numero totale dei reclami pervenuti;
- la tipologia dei reclami ricevuti e loro percentuale rispetto al totale;
- i tempi medi di risposta;
- i suggerimenti che arrivano dall'utenza con lo scopo non di denunciare una situazione di disagio bensì di fornire utili indicazioni per l'erogazione di un servizio più vicino alle

aspettative del Cittadino/Utente;

→ il confronto di tali dati con quelli riscontrati nei periodi di osservazione precedenti.

I risultati di tale analisi, qualora richiesto, possono essere messi a disposizione delle parti interessate esterne all'Ente (utenza, organismi di controllo, associazioni di categoria, etc.).

Per assicurare una più efficiente raccolta e gestione delle aspettative ed insoddisfazioni segnalate dagli utenti, **RDQ** - in occasione del riesame delle registrazioni riportate sui **Questionari di Customer Satisfaction** - verifica la presenza di testimonianze ed osservazioni che potrebbero sfociare in formali reclami e, all'occorrenza, avvia le relative procedure correttive e preventive, secondo quanto descritto nel documento **RDQ/PG/09 Gestione Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive**.

Gli esiti generati da tali attività, sono riportati da **RDQ** all'attenzione della Direzione in fase di riesame del Sistema, unitamente ai risultati di gestione del processo di raccolta dei reclami e di valutazione della soddisfazione del cliente/utente.

## **2.4. VALUTAZIONE E ANALISI DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA**

La Direzione dell'Ente (**DOP**) raccoglie, misura e valuta periodicamente - con frequenza minimo annuale - la soddisfazione percepita dai Cittadini/Utenti in ordine ai servizi offerti ed effettivamente erogati.

La **DOP** è consapevole che:

- a) la soddisfazione dell'utente è la misura finale della qualità del servizio offerto ed erogato;
- b) la reazione dell'utente può essere influenzata da elementi di immediatezza, oppure ritardata o anche retrospettiva;
- c) spesso la valutazione dell'utente sul servizio ricevuto è soggettiva e non oggettiva;
- d) molto raramente il Cittadino/Utente fornisce spontaneamente il giudizio sul servizio ricevuto;
- e) non sempre l'utente insoddisfatto, fornisce motivazioni utili all'Ente per la definizione e l'adozione delle azioni correttive;
- f) affidarsi esclusivamente ai reclami prodotti dall'utente può portare a conclusioni forvianti circa la misura della sua soddisfazione.

### **2.4.1. Definizione del modello di rilevazione**

La **DOP** ha incaricato **RDQ** di istituire un sistema di rilevazione e valutazione della Soddisfazione del Cittadino/Utente al fine di individuare sia gli elementi negativi che quelli positivi eventualmente ingenerati, determinando il loro probabile effetto sulle future opportunità, anche economiche, dell'Ente.

La valutazione della Soddisfazione dell'Utenza è focalizzata sugli elementi fondamentali dei servizi offerti ed effettivamente erogati dall'Ente, indicati negli standard di qualità riportati nella "Carta dei Servizi", e su come questi hanno soddisfatto le esigenze dell'Utenza; lo strumento di rilevazione prescelto è costituito da un **Questionario di Valutazione della Soddisfazione dell'Utenza (Mod. 11-04)** predisposto da **RDQ**.

### **2.4.2. Raccolta dei dati di Soddisfazione dell'Utenza**

Il **Questionario di Valutazione della Soddisfazione dell'Utenza** viene reso disponibile ai Cittadini/Utenti ed alle altre parti interessate a cura di **RDQ** attraverso la sua pubblicazione e possibilità di compilazione sul sito web aziendale e/o in occasione di trasmissioni massive di



comunicazioni amministrative all'utenza (fatturazione canoni).

Per salvaguardare l'obiettività dell'indagine si è previsto che il questionario possa essere compilato e restituito dall'utente anche in forma anonima.

I questionari sono raccolti da **RDQ** per assicurare periodicamente la loro analisi.

#### **2.4.3. Analisi dei dati di Soddisfazione dell'Utenza**

L'analisi dei questionari raccolti è effettuata con frequenza almeno annuale da **RDQ** e si traduce nella elaborazione di un **Rapporto sulla Soddisfazione dell'Utenza** contenente:

- i risultati finali di Soddisfazione dell'Utenza relativi al periodo assunto a riferimento, ivi compreso quelli generati dallo stato di gestione dei reclami,
- il confronto tra gli standard stabiliti dalla Direzione e quelli effettivamente conseguiti;
- il confronto con i risultati dei periodi precedenti.

Il **Rapporto sulla Soddisfazione dell'Utenza** si conclude con le considerazioni generali di **RDQ** e con le proposte di miglioramento che intende sottoporre alla **DOP** in occasione dell'attività di Riesame del Sistema Qualità.

#### **2.5. RICHIESTA DI RILASCIO ATTI AMMINISTRATIVI**

L'utente intestatario, o suo delegato, qualora interessato può produrre istanza per il rilascio degli atti amministrativi inerenti le unità immobiliari oggetto di assegnazione, inoltrando specifica richiesta all'ATER, attraverso il modulo **Rilascio Copie Atti (Mod. 11-05)**, specificando tipologia della documentazione, modalità di rilascio (copia semplice e/o conforme) e motivazioni della richiesta.

Copia della richiesta è trasmessa all'**Archivio Generale**, al fine di rintracciare la documentazione e renderla disponibile in visione e/o in copia, entro 15 gg. dalla data di ricezione dell'istanza in accordo alle modalità descritte nel **Regolamento aziendale di attuazione della Legge 241/90** (art. 25).

### 3. REGISTRAZIONI

Documento	Modello	Redige	Approva	Distribuisce	Riceve copia	Archivia	Conservazione	
							Modalità (*)	Tempi
Modulo Segnalazione/Reclamo	11-01	URP	DIR	URP	DIR - RDQ Resp. Area	URP	p	3 anni
Registro Segnalazioni e Reclami	11-02	URP	/	/	/	URP	p	3 anni
Scheda Segnalazione Utenti	11-03	Utenti	/	URP	Utenti RDQ	URP	p	3 anni
Questionario di Valutazione della Soddisfazione dell'Utenza	11-04	Utenti	/	RDQ	/	RDQ	p	3 anni
Rapporto sulla Soddisfazione dell'Utenza	/	RDQ	/	RDQ	DOP	RDQ	p	3 anni
Rilascio Copie Atti	11-05	Utenti	/	/	Archivio Generale	Archivio Generale	a	storico

(\*) [a] = ordine alfabetico; [p] = numero progressivo; [d] = data di arrivo/approvazione; [v] = vario

### 4. INTERAZIONI CONNESSE CON ALTRI PROCESSI

Il processo descritto nel presente documento interagisce con tutti i processi di pianificazione ed esecuzione dei servizi offerti e resi all'utenza, ed in particolare con quelli di:

- **Analisi dei requisiti dell'utenza** (rif. RDQ/PG/03; RDQ/PG/04; RDQ/PG/05; RDQ/PG/06);
- **Gestione Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive** (rif. RDQ/PG/09);
- **Riesame della Direzione** (rif. RDQ/PG/01).

### 5. ANALISI, CONTROLLO E MIGLIORAMENTO

Con frequenza almeno annuale ed in occasione dell'attività di Verifica Ispettiva Interna, **RDQ** provvede ad un riesame generale del **Registro Segnalazioni e Reclami (Mod. 11-02)** in modo da verificare la corretta applicazione della presente procedura; in tale occasione **RDQ** provvede a valutare anche l'efficacia delle azioni di risposta intraprese per adeguatezza e

tempestività.

La valutazione dell'efficacia delle forme di comunicazione attivate all'interno ed all'esterno dell'azienda, nonché dei livelli di soddisfazione manifestati dall'utenza, viene effettuata annualmente dalla **DOP** in occasione del riesame del Sistema gestionale, sulla scorta del **Rapporto sulla Soddisfazione dell'Utenza**, redatto da **RDQ** e di tutte le segnalazioni e reclami raccolti.

La **DOP**, sulla base del rapporto presentato da **RDQ**, analizza criticamente i risultati conseguiti dall'Ente e, se necessario, stabilisce opportune azioni di miglioramento.

## **6. ALLEGATI**

- 6.1. MOD. 11-01      MODULO SEGNALAZIONE/RECLAMO**
- 6.2. MOD. 11-02      REGISTRO SEGNALAZIONI E RECLAMI**
- 6.3. MOD. 11-03      SCHEDA SEGNALAZIONE UTENTI**
- 6.4. MOD. 11-04      QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA**
- 6.5. MOD. 11-05      RILASCIO COPIE ATTI**