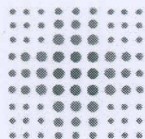
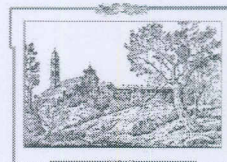


Ufficio Relazioni con il Pubblico	TITOLO DELLA PROCEDURA	PG - 01/URP	DATA 06/06/2009
	Procedura per la gestione delle "comunicazioni" avanzate da parte dell'utenza sanitaria	N Rev. 03	Pag 1/16



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA - ROMAGNA**  
Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna  
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico



**PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI  
PRESENTATE DAI CITTADINI**

**SOSTITUISCE LA PROCEDURA CON TITOLO  
PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE "COMUNICAZIONI"  
AVANZATE DA PARTE DELL'UTENZA SANITARIA**

LUGLIO 2009

Ufficio Relazioni con il Pubblico	TITOLO DELLA PROCEDURA	PG - 01/URP	DATA
	Procedura per la gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini	N Rev. 03	06/07/2009 Pag .2/16

### SOMMARIO

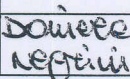
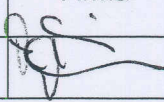

1. MODIFICHE.....	pag. 3
2. SCOPO – OBIETTIVI.....	pag. 4
3. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	pag. 4
4. DEFINIZIONI.....	pag. 4
5. RESPONSABILITA'.....	pag. 4
6. MATRICI ATTIVITA'-RESPONSABILITA' E MODALITA' OPERATIVE.....	pag. 5
7. PARAMETRI DI CONTROLLO (INDICATORI APPLICABILI).....	pag.16
8. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	pag.16
9. ALLEGATI.....	pag.16

**Gruppo di redazione:**

Sig.ra Daniela Negrini - Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico

**Responsabile della procedura**

Sig.ra Daniela Negrini - Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico

Redazione Ufficio Relazioni con il Pubblico			Verifica di conformità			Approvazione		
Data	Nome e Cognome	Firma	Data	Nome e Cognome	Firma	Data	Nome e Cognome	Firma
11/06/09	Sig.ra D.Negrini			Dott.ssa M.P.Mittermaier			Dott. S. Liverani	



Ufficio Relazioni con il Pubblico	TITOLO DELLA PROCEDURA	PG - 01/URP	DATA 06/07/2009
	Procedura per la gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini	N Rev. 03	Pag 4/16

## 2. SCOPO E OBIETTIVI

La presente procedura ha lo scopo di tutelare il diritto dei cittadini e degli utenti delle prestazioni sanitarie, erogate dai Servizi dell'Istituto, siccome previsto dalla normativa statale e regionale in vigore, dal regolamento di pubblica tutela dell'Istituto e dal Sistema introdotto dall'Assessorato regionale, finalizzato al monitoraggio delle diverse tipologie di "comunicazioni" avanzate all'Amministrazione dell'Ente dai sopraddetti soggetti.

Gli obiettivi perseguiti riguardano: 1) l'osservanza della tempistica di riscontro ai mittenti prevista dalla normativa di riferimento; 2) l'osservanza delle indicazioni del regolamento aziendale di pubblica tutela per l'istruttoria delle singole tipologie di dette comunicazioni.

## 3. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura, in prima istanza, si applica a tutte le comunicazioni - avanzate in via amministrativa da cittadini e/o utenti (anche per il tramite di Studio Legale), parenti o affini, da organismi associativi di volontariato e/o tutela dei diritti - che il regolamento aziendale di pubblica tutela riconosce come reclami; sulla base di quanto previsto da Sistema regionale sopraccitato, si applica anche a tutte le altre tipologie di comunicazione che lo stesso monitorizza (suggerimenti, elogi).

## 4. DEFINIZIONI

**Comunicazione:** evento relazionale ad iniziativa del cittadino e/o utente, con l'URP o altre interfacce aziendali, che genera un reclamo e/o un suggerimento e/o un elogio.

**Reclamo/esposto:** qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti, eventualmente anche correlata ad una richiesta di indennizzo.

**Suggerimento/proposta:** segnalazione dei cittadini/utenti finalizzata a fornire delle indicazioni al soggetto erogatore affinché prenda atto di una situazione ritenuta di disservizio ed attivi opportune iniziative di miglioramento.

**Elogio:** espressione di soddisfazione e/o di ringraziamento del cittadino/utente per la qualità delle prestazioni ricevute.

**Via amministrativa:** istanza presentata direttamente all'Amministrazione dell'Ente.

**URP:** Ufficio Relazioni con il Pubblico

## 5. RESPONSABILITA'

**Responsabile della stesura e revisione della procedura:** il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

**Responsabile dell'archiviazione, diffusione e controllo dell'applicazione della procedura a livello aziendale:** il Responsabile dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico

Ufficio Relazioni con il Pubblico	TITOLO DELLA PROCEDURA	PG - 01/URP	DATA 06/07/2009
	Procedura per la gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini	N Rev. 03	Pag 5/16

**Responsabile dell'archiviazione, diffusione e controllo dell'applicazione della procedura nelle U.O. e Servizi:** Direttore di Dipartimento, Direttore unità operativa, Direttore Laboratorio di Ricerca, Responsabile, CPSE referente di budget.

**Responsabili dell'applicazione della procedura:** il Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico, il Direttore Generale, il Direttore Scientifico, il Direttore Amministrativo, il Direttore Sanitario, il Direttore Medico di Presidio Ospedaliero, il Direttore del Servizio di Assistenza, i Direttori di Dipartimento e tutti i Direttori, Responsabili e CPSE referente di budget della procedura nelle unità operative e servizi individuati al punto precedente.

## 6. MATRICI ATTIVITA', RESPONSABILITA' E MODALITA' OPERATIVE

### 6.A Possibili modalità di presentazione di una comunicazione

Ad eccezione che per i reclami, non sono previsti limiti circa le modalità di presentazione delle comunicazioni da parte delle cittadini e degli utenti.

Circa i reclami, invece, facendo riferimento agli aspetti di contenzioso che gli stessi possono attivare, il regolamento aziendale di pubblica tutela ha ritenuto di ammettere solo le seguenti modalità:

- a) Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata attraverso il servizio postale o via fax oppure consegnata direttamente alla Direzione Generale dell'istituto, o alla direzione Sanitaria o all'URP nelle sue articolazioni presenti all'interno dell'Ente;
- b) Comunicazione e.mail inviata all'URP;
- c) Compilazione di apposito modello codificato Mod. 42/P rev 3 – 2008 URP - rilasciato dall'URP nelle sue articolazioni ed in distribuzione self service presso le bacheche dell'Ufficio presenti nelle Unità Operative - sua sottoscrizione e ritorno dello stesso all'URP, o inserendolo in una delle cassette dell'Ufficio presenti presso le suddette bacheche o sua riconsegna personale presso una delle sedi URP o inoltrandolo all'Istituto come previsto al punto a);
- d) Colloquio con un funzionario dell'URP, alla presenza di un testimone;
- e) Colloquio con un dirigente dell'Istituto, con relazione sottoscritta da trasmettersi all'URP da parte del dirigente medesimo.

### 6.B Gestione del Reclamo

#### **6.B1 Reclami a risposta immediata.** (vedasi diagramma di flusso n. 1)

Su delega del Direttore Generale, l'URP è autorizzato a provvedere a fornire tempestiva risposta agli inoltranti - entro tre giorni utili dal loro ricevimento - per i reclami di agevole definizione e che non richiedono utile l'istruttoria in quanto si tratta di casi di agevole definizione con riferimento alle conoscenze dirette dell'ufficio medesimo.

L'URP si impegna inoltre a trasmettere copia della segnalazione e della lettera di risposta all'utente per dovuta conoscenza al Responsabile medico o infermieristico o tecnico del servizio interessato per competenza o al libero professionista, dandone conoscenza al Direttore di Dipartimento, Direttore Sanitario e, qualora la problematica sollevata dal reclamo sia di sua competenza, al Direttore del Servizio di Assistenza.

Ufficio Relazioni con il Pubblico	TITOLO DELLA PROCEDURA	PG - 01/URP	DATA 06/07/2009
	Procedura per la gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini	N Rev. 03	Pag 6/16

**6. B2 Reclami a risposta istruita.** (vedasi diagramma di flusso n. 2)

Per i reclami che - per problematica trattata e/o situazione descritta - richiedono utili approfondimenti, l'URP provvede a coordinare l'istruttoria e fornire parere al Legale Rappresentante per la necessaria definizione.

Qualora il reclamo faccia riferimento ad una prestazione erogata nell'ambito del SSN, da parte dell'Urp gli elementi istruttori vengono richiesti:

- ove il reclamo faccia riferimento ad aspetti di competenza medica, al Direttore o Responsabile medico dell'unità Operativa di riferimento, al professionista eventualmente individuato, dandone al contempo conoscenza al Direttore di Dipartimento e al Direttore Sanitario;
- ove il reclamo faccia riferimento ad aspetti infermieristici e/o tecnici o comunque assistenziali, al CPSE o al Capotecnico dell'Unità Operativa di riferimento ed al Responsabile medico dell'unità operativa di riferimento, dandone al contempo conoscenza al Direttore del Servizio di Assistenza, al Direttore di Dipartimento e al Direttore Sanitario;
- ove il reclamo faccia riferimento ad altri aspetti, ai Dirigenti Responsabili dei Servizi dell'Ente che ne detengono la specifica competenza, dandone al contempo conoscenza al Direttore di Dipartimento, Direttore Sanitario ed al direttore del Servizio di Assistenza.

Qualora invece la segnalazione faccia riferimento ad una prestazione libero-professionale, da parte dell'URP gli elementi istruttori vengono richiesti al rispettivo professionista, dandone al contempo conoscenza al Direttore di Dipartimento e al Direttore Sanitario.

Qualora il reclamo contenga anche una richiesta di indennizzo da parte del paziente, l'URP provvede a trasmetterne copia anche all'Ufficio Gestione Sinistri dell'Ente – che intrattiene i rapporti con la Compagnia assicuratrice che garantisce l'Istituto per le responsabilità civili degli operatori dell'Ente – entro tre giorni utili dal loro ricevimento, dandone riscontro all'utente all'atto della risposta all'esposto.

In caso di istanze che si configurano "esclusivamente" come richieste di risarcimento per presunti danni subiti, non avendo l'URP competenza in materia, il Responsabile dell'URP trasmette la documentazione direttamente all'Ufficio Gestione Sinistri dell'Ente.

Qualora il reclamo contenga aspetti riconducibili alla gestione del rischio, l'URP provvede a trasmettere copia anche al Referente del Programma aziendale di Risk Management.

Di concerto con il Direttore Sanitario e/o il Direttore Medico di Presidio Ospedaliero, il Responsabile dell'URP può in ogni caso procedere ad acquisire direttamente elementi utili per l'espletamento dell'attività istruttoria e la formazione del giudizio, richiedendo anche relazioni o pareri ad operatori e professionisti dell'Ente.

Ai fini dell'istruttoria dei reclami, l'URP è autorizzato a prendere visione ed, eventualmente, a poter disporre di copia fotostatica della documentazione clinica dei rispettivi pazienti.

La richiesta di elementi istruttori, secondo le modalità precedentemente descritte, deve essere inoltrata entro i tre giorni utili dal ricevimento del reclamo. Il Responsabile medico o infermieristico o tecnico del Servizio interessato per competenza o il libero-professionista devono fornire le informazioni e gli elementi necessari, per predisporre un'appropriata risposta all'utente, entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta degli elementi istruttori.

Qualora necessità istruttorie lo giustificano, è concesso che il Responsabile del Servizio o il libero-professionista possa avvalersi di un periodo ulteriore di 10 giorni per fornire le

Ufficio Relazioni con il Pubblico	TITOLO DELLA PROCEDURA	PG - 01/URP	DATA 06/07/2009
	Procedura per la gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini	N Rev. 03	Pag 7/16

informazioni necessarie per la risposta all'utente, dandone comunque preventiva comunicazione all'URP.

Se il Responsabile del Servizio o libero professionista non avrà trasmesso gli elementi istruttori richiesti entro i periodi sopradefiniti, questi verrà sollecitato dall'URP, che ne renderà edotto anche il Direttore di Dipartimento e il Direttore Sanitario.

La risposta ai soggetti che hanno avanzato il reclamo viene inoltrata entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso da parte dell'URP. Qualora il Responsabile del Servizio o libero professionista interessato abbia comunicato di avvalersi di ulteriori 10 giorni ai fini istruttori, la risposta va inoltrata entro 40 giorni dal ricevimento del reclamo e di tale differimento dei tempi di risposta l'URP, entro i 30 giorni citati precedentemente, deve darne preavviso ai soggetti interessati.

Quando all'URP pervengono da parte dei Responsabili o libero-professionisti le informazioni e la documentazione precedentemente richieste, da parte dell'URP viene predisposta la lettera di risposta al soggetto che ha avanzato il reclamo che viene sottoposta alla firma del Direttore sanitario e/o del Direttore Medico di Presidio Ospedaliero che, a loro discrezione, possono allegare alla risposta anche copia della relazione istruttoria trasmessa dall'Unità Operativa o dal professionista.

Si mantiene in capo al Direttore Generale la sottoscrizione dei riscontri alle segnalazioni provenienti da soggetti istituzionali quali Regione, Ministero della Salute, ecc.


Contestualmente all'invio al soggetto che ha inoltrato l'esposto della risposta a firma del Direttore Generale e/o del Direttore Sanitario e/o del Direttore Medico di Presidio Ospedaliero, l'URP trasmette copia della stessa anche al Responsabile medico o infermieristico o tecnico del Servizio o al libero-professionista coinvolti nel reclamo stesso ed al Direttore di Dipartimento, e, qualora il reclamo faccia riferimento a competenze assistenziali, al Direttore del Servizio di Assistenza.

### **6.B3 Reclami trasmessi al Gruppo di Ascolto e Mediazione**

Il caso individuato viene sottoposto all'attenzione del Direttore Medico di Presidio Ospedaliero e del Tutor che valutano ed autorizzano l'attivazione del percorso, dandone comunicazione ai mediatori. Contestualmente il Responsabile URP attiva l'istruttoria interna secondo le modalità descritte nella procedura aziendale di gestione delle comunicazioni dei cittadini. Nel caso non vi sia attivazione del percorso di mediazione, il Responsabile URP chiude la pratica secondo le modalità esplicitate in procedura, in caso contrario sospende i tempi di istruttoria registrando la segnalazione nella Banca Dati informatica regionale con la registrazione, nel campo esito, di "trasmissione al servizio di ascolto/mediazione per competenza" – come di seguito rappresentato.

Ufficio Relazioni con il Pubblico	TITOLO DELLA PROCEDURA	PG - 01/URP	DATA
	Procedura per la gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini	N Rev. 03	06/07/2009 Pag 8/16

*Sistema Informativo Segnalazioni URP Sanità*

 Nuova Segnalazione

Dati registrazione	Dati anagrafici	Dati segnalazione	Dati evento	Dati chiusura
Data prima risposta:	Data chiusura:			
Esito:	Trasmissione al servizio ascolto/mediazione per competenza			
Valutazione:				
Richieste di risarcimento:		Persone risarcite:		
Ricorso CMC:		Seconda Istanza:	Gestione rischio:	
Determinazione azioni di miglioramento				
Note				

Al termine del percorso nel campo note andrà registrato se il percorso è giunto alla mediazione o se si sono svolti solo gli ascolti.

Le risultanze sull'esito devono essere presentate al Responsabile URP che, acquisiti gli elementi con l'istruttoria, predisporrà la risposta al cittadino e la risposta per il professionista direttamente coinvolto, ambedue a firma del Direttore Medico di Presidio Ospedaliero, e registrerà la pratica nella banca dati informatizzata regionale.

In qualsiasi momento del percorso se una delle due parti non aderisce alla possibilità di andare al tavolo dell'ascolto o della mediazione, da parte dei mediatori deve essere data comunicazione al tutor ed al Direttore Medico di Presidio Ospedaliero i quali informeranno il Responsabile URP. Quest'ultimo, predisporrà una lettera per il cittadino a risposta di quanto messo in evidenza nella segnalazione ed una per il professionista a firma del Direttore Medico di Presidio Ospedaliero chiudendo la pratica e registrando l'esito nella banca dati informatizzata regionale.

**6.B4 Attivazione della Commissione Mista Conciliativa.** (vedasi diagramma di flusso n. 3)

Qualora il soggetto che ha avanzato il reclamo si dichiari insoddisfatto della risposta ricevuta e riproponga formalmente lo stesso, da parte del Responsabile dell'URP - di concerto eventualmente con il Direttore Generale - viene attivata la procedura del riesame del caso di fronte alla Commissione Mista Conciliativa.

Ufficio Relazioni con il Pubblico	TITOLO DELLA PROCEDURA	PG - 01/URP	DATA 06/07/2009
	Procedura per la gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini	N Rev. 03	Pag 9/16

Il Presidente della Commissione acquisisce dall'URP gli atti relativi al caso da esaminare, potendo richiedere ulteriore documentazione istruttoria allo stesso Ufficio. Il Responsabile dell'URP acquisisce tale documentazione e la trasmette al presidente della Commissione, di concerto con il Direttore Generale dell'Istituto.

Il Presidente convoca la Commissione, coordina la definizione del caso in esame e riferisce per iscritto al Direttore Generale le valutazioni conclusive della Commissione.

In caso di procedura di fronte alla Commissione, i tempi utili per inoltrare la risposta al soggetto che ha inoltrato il reclamo sono i seguenti:

- a) In via generale 40 giorni;
- b) Cinquanta giorni qualora il Responsabile del Servizio coinvolto dall'esposto richieda ulteriori 10 giorni per la sua verifica interna;
- c) Sessanta giorni qualora il Presidente della Commissione richieda ulteriore documentazione rispetto a quella già trasmessagli dall'URP.

#### **6.B5 Tutela della privacy del paziente.**

Qualora il reclamo non sia stato avanzato direttamente dal paziente o da chi ne detiene la legale rappresentanza e coinvolga condizioni cliniche dello stesso, in connessione con il rispetto della normativa di riferimento alla tutela della privacy dei dati personali e/o sensibili, occorre richiedere l'autorizzazione del paziente, con apposita delega - Mod PG - 01/URP rev 3 - per potere richiedere allo stesso l'autorizzazione a poter trasmettere anche al mittente dell'esposto la risposta allo stesso.

#### **6.C Suggerimento/proposta** (vedasi digramma di flusso n. 4)

Di fronte a questo tipo di comunicazioni, l'URP predispone una lettera di ringraziamento all'utente e di impegno a mettere a conoscenza del testo pervenuto alle Direzioni dell'Ente competenti per materia. L'Ufficio trasmette, quindi, copia del suggerimento e della risposta al cittadino al Direttore di Dipartimento, al Direttore Sanitario, al Direttore del Servizio di Assistenza – qualora il rilievo fosse inerente a problemi assistenziali – al Responsabile medico o infermieristico o tecnico o del Servizio o al libero professionista in base agli aspetti descritti nella comunicazione.

#### **6.D Apprezzamento/ringraziamento/elogio** (vedasi diagramma di flusso n. 5)

All'URP queste segnalazioni possono pervenire direttamente dall'utente secondo le modalità sopradescritte, oppure dalle Unità Operative o dai Servizi che hanno ricevuto la segnalazione.

In ambedue i casi l'URP predispone una lettera all'utente in cui si esprimono i ringraziamenti per l'iniziativa assunta. Nel caso l'apprezzamento sia stato trasmesso direttamente dall'utente all'URP, l'elogio viene trasmesso in copia al Responsabile medico o infermieristico o tecnico o del Servizio o al libero professionista in base agli aspetti descritti nella comunicazione ed al Direttore di Dipartimento.

Ufficio Relazioni con il Pubblico	TITOLO DELLA PROCEDURA	PG - 01/URP	DATA 06/07/2009
	Procedura per la gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini	N Rev. 03	Pag 10/16

### 6.E Comunicazioni anonime

Tutte le comunicazioni di tipo anonimo – sia che si tratti sia di espressioni positive che negative - vengono prese in carico dall'URP e trasmesse al Direttore di Dipartimento, al Direttore Sanitario, al Direttore del Servizio di Assistenza – qualora il rilievo fosse inerente a problemi assistenziali – al Responsabile medico o infermieristico o tecnico o del Servizio o al libero professionista in base agli aspetti descritti nella segnalazione.

### 6.F Registrazione e reportistica

Il Responsabile dell'URP, in collaborazione con un comunicatore dell'ufficio, deve registrare, tramite protocollo informatico interno, tutte le comunicazioni che pervengono all'ufficio creando un fascicolo ed affidando a ciascuna pratica un numero. Il nominativo dell'utente, il numero corrispondente del fascicolo, le date di apertura e chiusura della pratica vengono registrate in un apposito elenco cartaceo che viene archiviato, a fine anno solare, con le segnalazioni (vedasi allegato n. 4)

Nei casi di reclami in cui viene attivata l'istruttoria viene compilata una scheda in cui, oltre al nome del reclamante ed al numero di fascicolo, viene registrato il soggetto a cui sono stati richiesti gli elementi, la data della richiesta, eventuali date dei solleciti e di interruzione dei termini con il cittadino (vedasi allegato n. 5).

Periodicamente l'URP trasmette copia - rendendole preventivamente "anonime" - al CCM di tutte le comunicazioni pervenute dall'utenza nel periodo precedente e per i quali è già stata fornita risposta ai mittenti, per una loro presa d'atto e per eventuali proposte di miglioramento dei servizi dell'Amministrazione.

Nell'ambito del sistema attivato dell'Agenzia Sanitaria Sociale Regionale per il monitoraggio delle "comunicazioni" avanzate dall'utenza alle Aziende, per l'Istituto l'URP fa fronte a tutti gli adempimenti previsti dal sistema medesimo, utilizzando una scheda cartacea di registrazione (vedasi allegato n. 3) che viene compilata dai comunicatori dell'ufficio al momento del ricevimento della segnalazione e validata dal Responsabile URP prima dell'inserimento dei dati nella banca dati regionale da parte di un operatore formato.

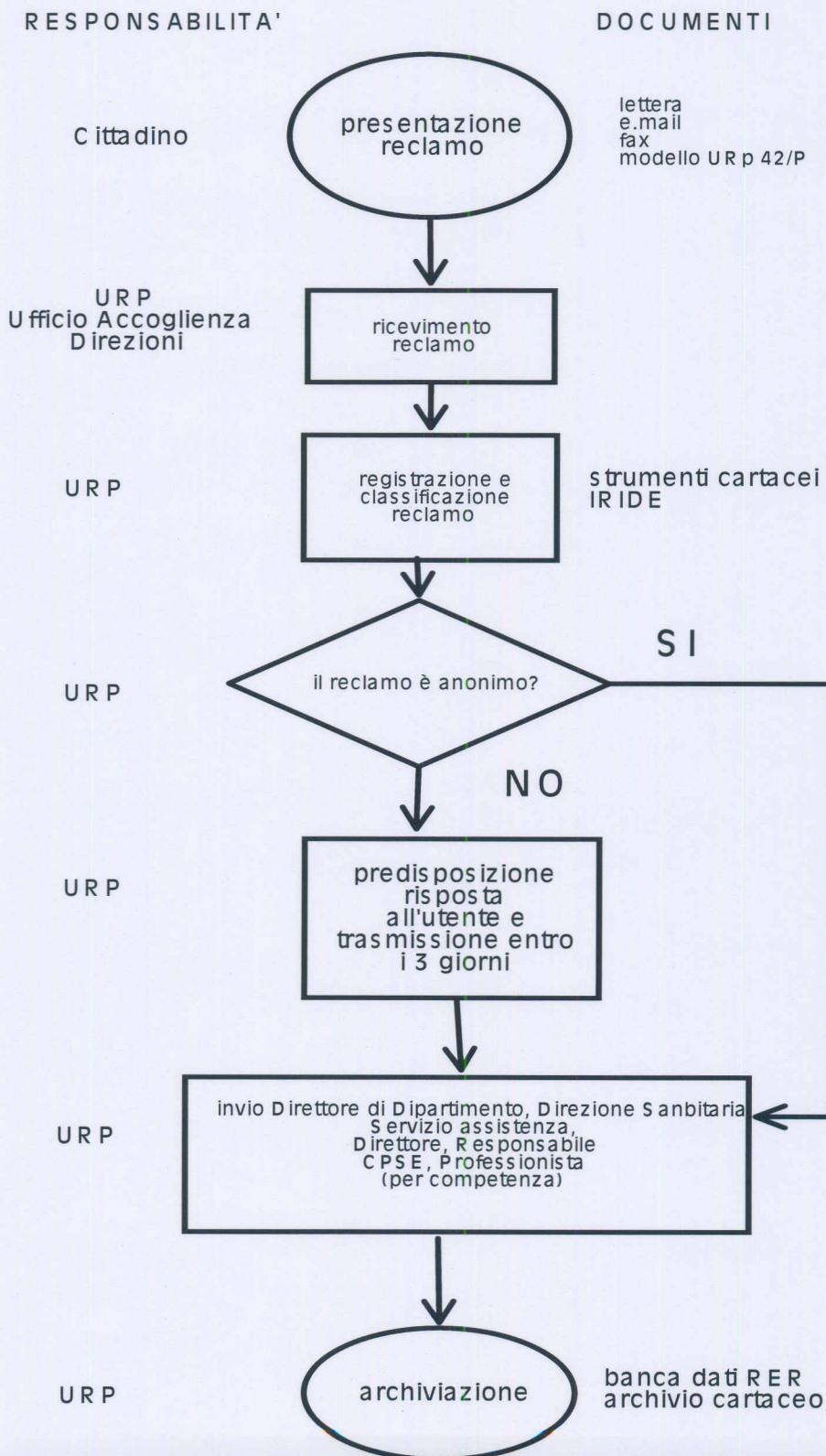
L'URP semestralmente relaziona al Collegio di Indirizzo e Verifica, al Collegio di Direzione, al Direttore Generale, al Direttore Scientifico, ai Direttori di Dipartimento, al Direttore Sanitario, al Direttore Medico di Presidio Ospedaliero ed al Direttore Servizio di Assistenza sulle segnalazioni pervenute nel periodo di riferimento all'Azienda e al Referente Programma aziendale del Risk Management.

Annualmente l'URP relaziona, con un'analisi dettagliata e sufficientemente approfondita, anche ai Direttori e Responsabili, ai CPSE delle Unità Operative dell'Istituto sulle "comunicazioni" avanzate dall'utenza nel periodo di riferimento.

L'URP rende visibile i report di analisi nell'intranet aziendale ed un report di sintesi nella pagina web aziendale dedicata al Comitato Consultivo Misto.

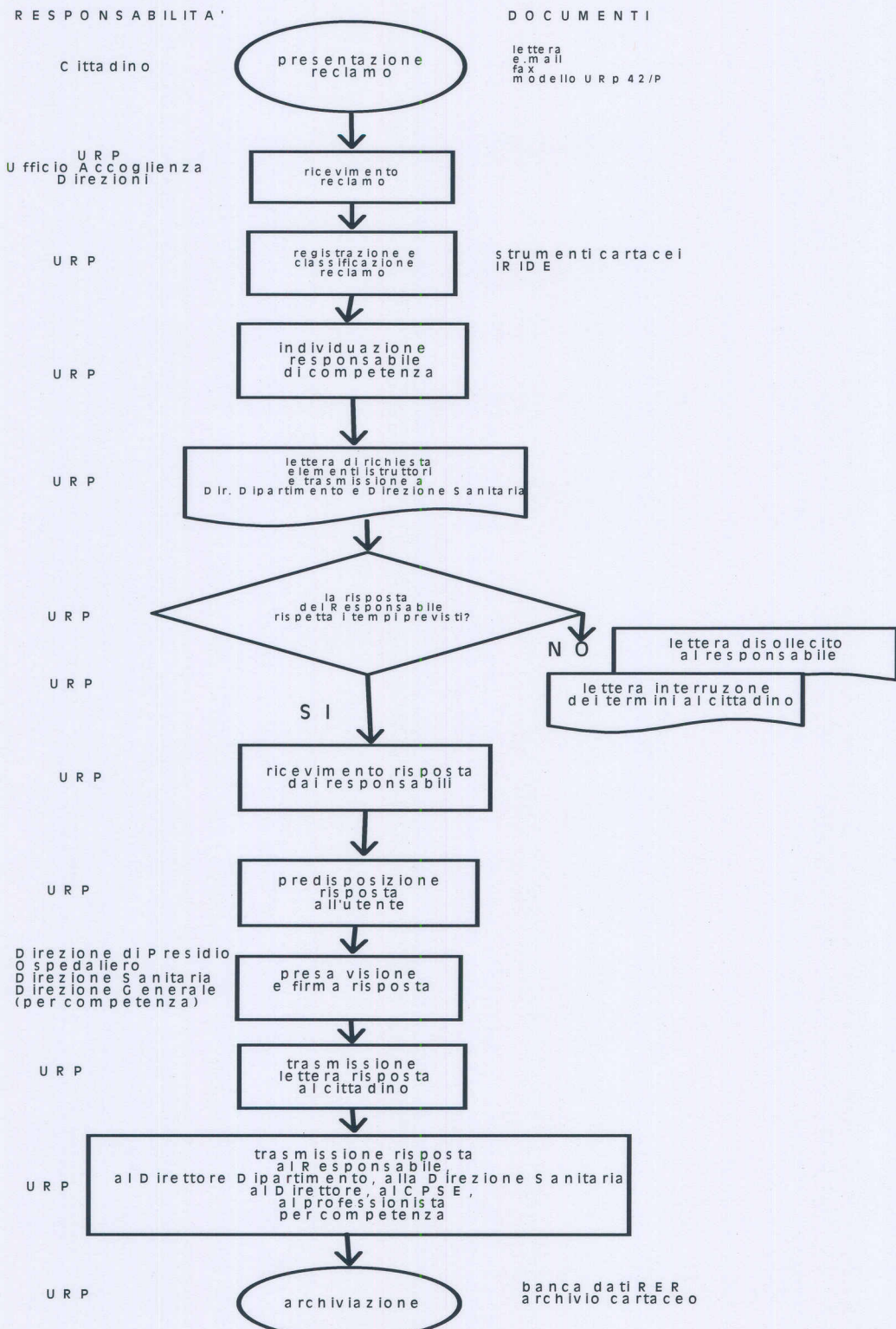
Ufficio Relazioni con il Pubblico	TITOLO DELLA PROCEDURA	PG - 01/URP	DATA
	Procedura per la gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini	N Rev. 03	06/07/2009 Pag 11/16

**PROCESSO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI SENZA ISTRUTTORIA  
DIAGRAMMA DI FLUSSO N. 1**



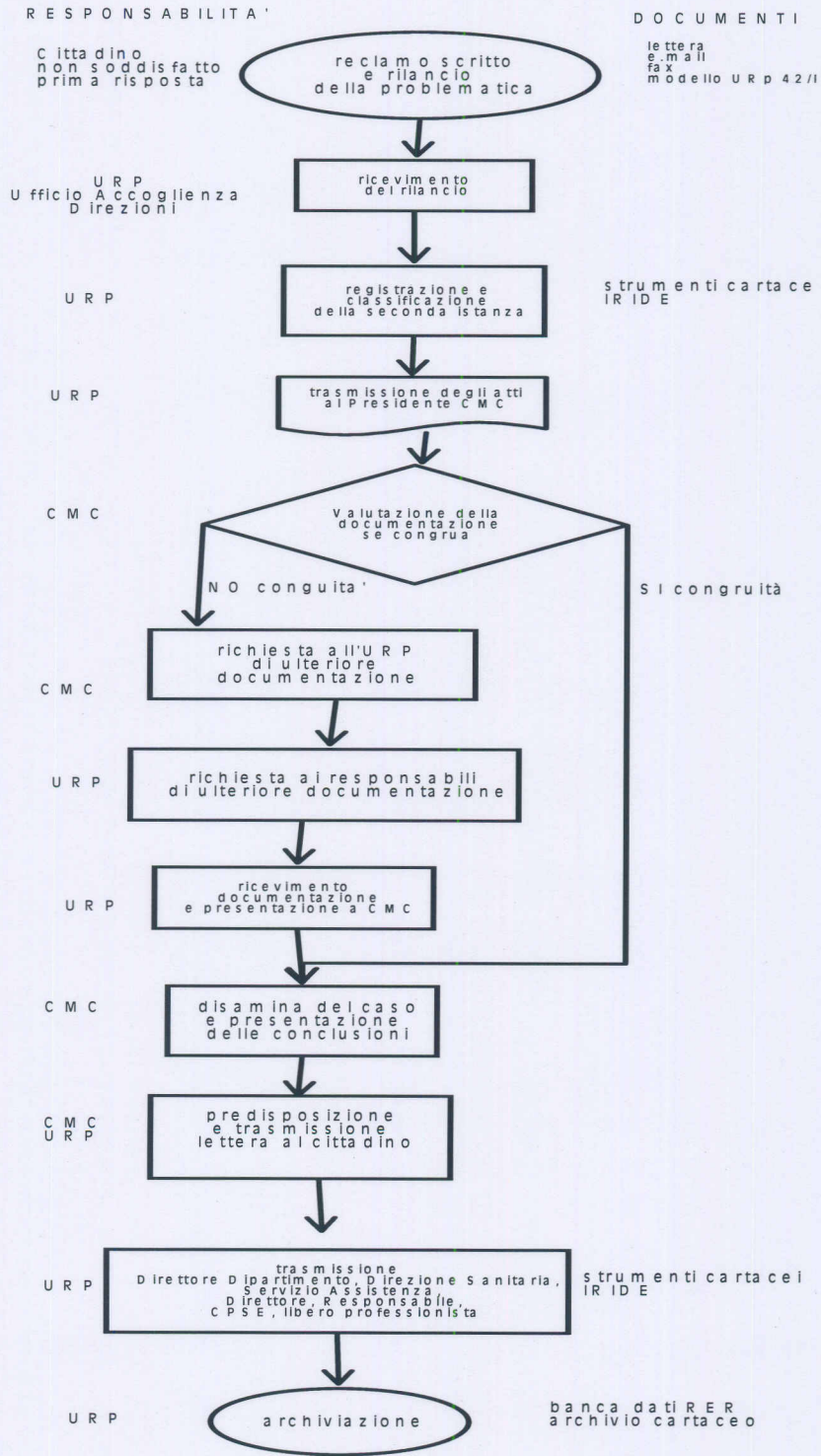
Ufficio Relazioni con il Pubblico	TITOLO DELLA PROCEDURA	PG - 01/URP	DATA
	Procedura per la gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini	N Rev. 03	06/07/2009 Pag 12/16

**PROCESSO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI COMPLESSI CON ISTRUTTORIA  
DIAGRAMMA DI FLUSSO N. 2**



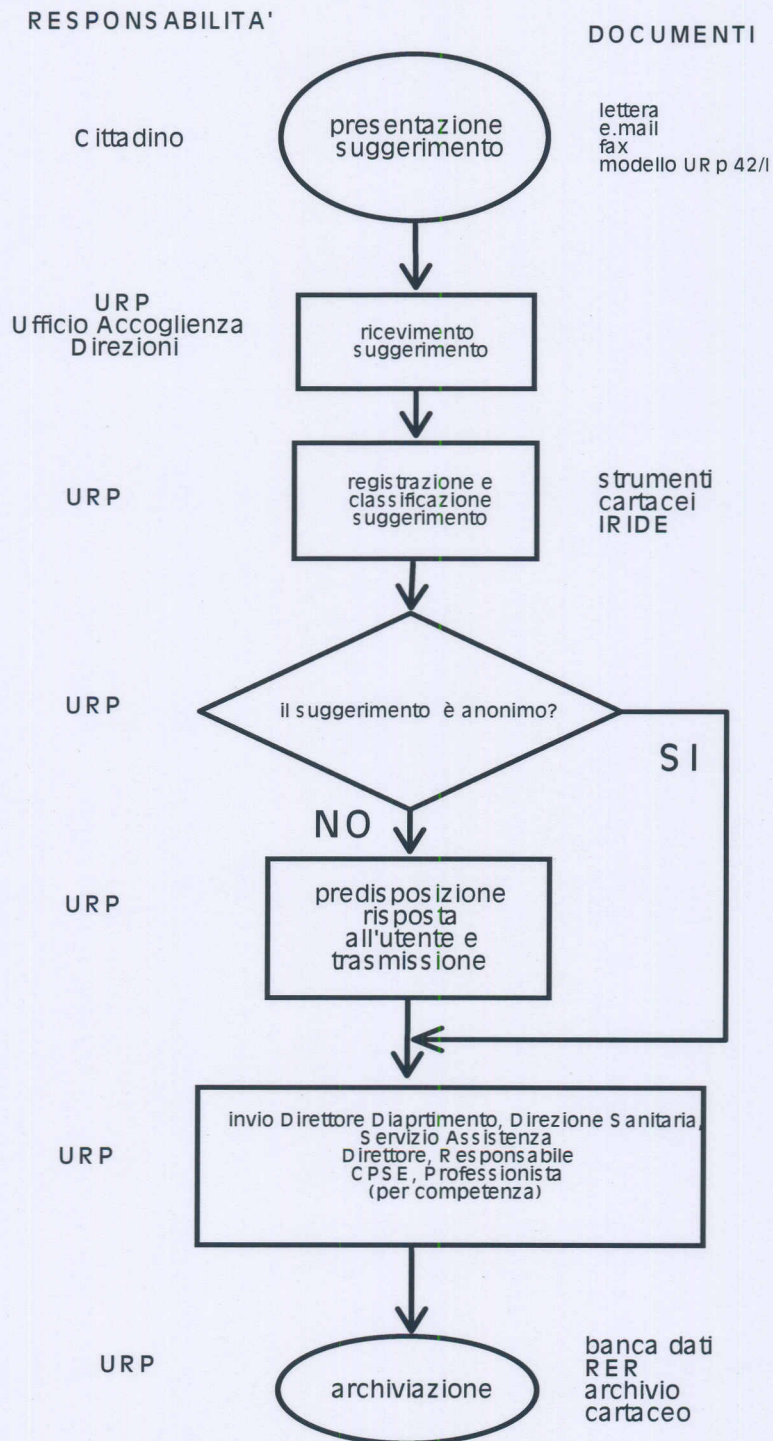
Ufficio Relazioni con il Pubblico	TITOLO DELLA PROCEDURA	PG - 01/URP	DATA
	Procedura per la gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini	N Rev. 03	06/07/2009 Pag 13/16

**PROCESSO PER L'ATTIVAZIONE DELLA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA  
DIAGRAMMA DI FLUSSO N. 3**



Ufficio Relazioni con il Pubblico	TITOLO DELLA PROCEDURA	PG - 01/URP	DATA
	Procedura per la gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini	N Rev. 03	06/07/2009 Pag 14/16

**PROCESSO PER LA GESTIONE DEI SUGGERIMENTI  
DIAGRAMMA DI FLUSSO N. 4**





Ufficio Relazioni con il Pubblico	TITOLO DELLA PROCEDURA	PG - 01/URP	DATA 06/07/2009
	Procedura per la gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini	N Rev. 03	Pag 16/16

#### 7. PARAMETRI DI CONTROLLO (INDICATORI APPLICABILI)

- Analisi semestrale ed annuale delle comunicazioni pervenute all'URP con verifica dell'avvenuta risposta a tutti i soggetti che hanno inoltrato la segnalazione da parte del Responsabile dell'URP utilizzando la banca dati regionale e produzione di report di sintesi dei dati;
- Verifica annuale dei tempi di risposta e delle interruzioni dei termini da parte del Responsabile dell'URP utilizzando la banca dati regionale;
- Verifica settimanale, da parte del Responsabile URP, degli esposti istruiti controllando la conformità delle azioni adottate secondo le modalità prestabilite;
- Verifica annuale delle osservazioni avanzate al Direttore Generale da parte del CCM circa la gestione delle comunicazioni dell'utenza attuando l'analisi dei verbali e della corrispondenza prodotta dal Comitato.

#### 8. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- "Regolamento di Pubblica Tutela" degli II.OO.R. approvato con delibera n. 268 del 7 maggio 2009.

#### 8. ALLEGATI E MODULI UTILIZZATI

Tipologia Allegato	Titolo	Codifica
Documento word	Modello presentazione segnalazioni	Mod. 42/P rev 3 – 2008 URP
Documento word	Modello richiesta delega	Mod PG - 01/URP rev 3