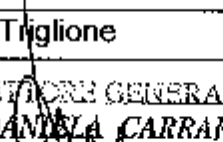


INDICE

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. MODALITÀ
4. RESPONSABILITÀ E TEMPI
5. ALLEGATI

Rev.	Descrizione delle modifiche	Data

Redatto da: dott. Michele Triglione	
Approvata da: IL DIRUTTORE GENERALE AVV. DANIELA CARRARO	

A handwritten signature in black ink is written over the signature line of the table, appearing to read "M. Carraro".

1. SCOPO

Il nuovo sistema informatico di rilevazione delle segnalazioni scritte che pervengono all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, predisposto dalla Regione Veneto con il contributo del Coordinamento URP/Sanità Veneto e dell'Agenzia Regionale Servizi Socio Sanitari (ARSS), prevede che, al termine dell'istruttoria e del relativo invio della risposta al cittadino utente, la segnalazione venga valutata se: **Fondata – Parzialmente fondata – Infondata.**

Tale valutazione, nel caso di fondatezza o parziale infondatezza del reclamo, è necessaria al fine di un approfondimento ed eliminazione delle cause che l'hanno provocato e la messa in atto di azioni di miglioramento della qualità dei servizi erogati nonché riferimento per l'estrapolazione delle segnalazioni a carico di dirigenti, utile alla valutazione del servizio in occasione del loro rinnovo contrattuale.


Per avviare questa nuova fase del sistema "Qualità percepita", si stabilisce la presente procedura.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura comprende tutte le fasi dell'istruttoria per la gestione delle segnalazioni degli utenti: dall'inizio, con la richiesta di chiarimenti al responsabile dell'istruttoria, alla fine con l'indizione del giudizio di fondatezza o meno della segnalazione da parte di soggetti qualificati ed espressamente indicati nella procedura.

3. MODALITÀ

- a. La lettera di richiesta chiarimenti che invia il Responsabile URP al Direttore dell'Unità Operativa interessata dalla segnalazione del cittadino-utente, deve contenere anche la richiesta di indicarne, al termine della relazione, sull'apposito modulo allegato, il giudizio di fondatezza/parziale infondatezza/infondatezza del reclamo.
- b. Al termine dell'istruttoria il Direttore del Servizio Controllo interno e programmazione ed i Responsabili dell'Urp e della Sezione Qualità, dopo aver valutato la documentazione agli atti, indicheranno individualmente, sullo stesso modulo, il giudizio di fondatezza/parziale infondatezza/infondatezza.
- c. La sintesi dei giudizi espressi autonomamente, come indicato al punto b., sarà effettuata dal Direttore Generale (per l'importanza strategica e le implicazioni di questa fase della procedura).

	PROCEDURA PER LA VALUTAZIONE DI FONDATEZZA DELLE SEGNALAZIONI DEI CITTADINI- UTENTI PERVENUTE ALL'URP	URP Rev.01 del 02/01/2011 Pagina 3 di 3
SEZIONE QUALITA' Responsabile D.Caprara		

L'esito è riportato sullo stesso modulo, che è parte integrante del fascicolo contenente la documentazione dell'istruttoria.

Inoltre, alle periodiche richieste inoltrate all'Urp dal Responsabile del Servizio Personale e Sviluppo Organizzativo circa la sussistenza o meno di segnalazioni a carico dei Dirigenti sui quali viene effettuata, ai sensi della normativa contrattuale, la valutazione per il rinnovo del contratto di lavoro, il Responsabile dell'Urp invierà unicamente la documentazione relativa alle segnalazioni dichiarate "Fondate" e/o "Parzialmente fondate".

4. RESPONSABILITÀ

Ciascun soggetto chiamato ad esprimere la propria valutazione è responsabile dell'adempimento di quanto richiesto dalla presente 'procedura'.

5. ALLEGATI

Allegato n. 1: Lettera di richiesta chiarimenti contenente la seguente frase: " *Si chiede inoltre di specificare, nell'allegato modulo che dovrà essere restituito unitamente alla risposta, se, a Suo parere, il reclamo dell'utente è: fondato, parzialmente fondato o non fondato*".

Allegato n. 2 : contiene le valutazioni espresse da:

- Responsabile dell'istruttoria/Unità operativa interessata;
- Direttore Servizio Controllo interno e programmazione;
- Responsabile Sezione Qualità;
- Responsabile URP;
- Direttore Generale.

COMUNICAZIONE & MARKETING/Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Data:

Prot. n. DC/mt

Vs. rif.:

Oggetto: Segnalazione del Sig. –, - 37045 Legnago (Vr) -
Del ricevuta il . Scadenza 20 giorni dalla presente.

Al Responsabile d'Istruttoria

Dott.
Direttore
U.O.C.

e, p.c.

Dott.
Direttore
Direzione Medica Ospedaliera

S E D E

E' pervenuta a questo ufficio l'allegata segnalazione del sig. di .

Si chiede di verificare con sollecitudine la situazione riferita, ponendo in atto eventuali provvedimenti idonei a superare l'inconveniente lamentato.

Si invita a fornire a questo ufficio, entro la scadenza sopra indicata, gli elementi necessari alla formulazione di un'adeguata risposta per l'interessato.

Si chiede, inoltre, di specificare, nell'allegato modulo, che dovrà essere restituito unitamente alla risposta, se a Suo parere il reclamo dell'utente è fondato, parzialmente fondato o non fondato.

Nell'attesa, si ringrazia anticipatamente per la cortese collaborazione, e si porgono cordiali saluti.

Il Responsabile
URP/Comunicazione e Marketing
(Dott. Michele Triglione)

MODULO DI VALUTAZIONE

SEGNALAZIONE DEL/DELLA SIG./SIG.RA _____
DEL _____ RICEVUTA IL _____

RESPONSABILE DELL'ISTRUTTORIA

(Direttore U.O.C. – Resp. Servizio/Ufficio interessato)

- fondato
 parzialmente fondato
 non fondato

Note: _____

Firma _____

RESPONSABILE DEL SERVIZIO QUALITA'

- fondato
 parzialmente fondato
 non fondato

Note: _____

Firma _____

RESPONSABILE DEL SERVIZIO CONTROLLO INTERNO E PROGRAMMAZIONE

- fondato
 parzialmente fondato
 non fondato

Note: _____

Firma _____

RESPONSABILE U.R.P.

- fondato
 parzialmente fondato
 non fondato

Note: _____

Firma _____

VALUTAZIONE DEFINITIVA

DIRETTORE GENERALE

- fondato
 parzialmente fondato
 non fondato

Note: _____

Firma _____
