

## **PROCEDURA DEI RECLAMI ASL FROSINONE**

**A ) Il reclamo, indirizzato al Dirigente dell 'U.R.P. può essere inoltrato dall'utente nei seguenti modi:**

- 1- tramite servizio postale
- 2- tramite fax al numero: **0775.8822053**
- 3- personalmente presso le sedi degli UU.RR.PP.
- 4- inviando una mail al seguente indirizzo: [urp@aslfrosinone.it](mailto:urp@aslfrosinone.it)

**B) Il reclamo deve essere datato e firmato.**

**C) Nei primi due casi**, qualora il reclamo pervenga ad altra struttura, dovrà essere trasmesso all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, Comunicazione, Accoglienza, Tutela e Partecipazione, Ufficio preposto alla gestione dei reclami, il quale provvede a protocollarlo, classificarlo e ad attivare il procedimento di istruttoria.

**D) Nel terzo caso**, gli operatori addetti al front office ascoltano la lamentela dell'utente, accolgono per iscritto la segnalazione su appositi moduli, unici per tutte le sedi degli UU.RR.PP. e distribuiti dall'U.R.P. Centrale.

**E) Il reclamo ricevuto** dagli operatori delle sedi periferiche, dopo essere stato protocollato, viene trasmesso per fax o tramite corrispondenza interna all'U.R.P. Centrale.

**F) L'U.R.P. Centrale** procede alla classificazione, alla valutazione ed all'inoltro al Direttore di struttura cui è riferita la segnalazione di disservizio e/o lamentela. L'inoltro avviene a firma del Dirigente Responsabile dell'U.R.P. e del Responsabile del procedimento.

**G) Il Direttore della struttura interessata** dalla segnalazione avvia in prima persona l'indagine di verifica di quanto segnalato valutando obiettivamente i fatti, esaminando la segnalazione in tutti i suoi aspetti e fornisce, entro sette giorni all'Ufficio Relazioni con il Pubblico apposita relazione contenente le proprie deduzioni sui fatti, la veridicità del contenuto del reclamo e soluzioni adottate, o da adottare, per la rimozione di eventuali disservizi.

**H) Il Dirigente dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**, esaminata la documentazione, fornisce risposta all'utente.

**I) Qualora l'utente non si ritenesse soddisfatto** dell'esito del procedimento, il Direttore Generale, attraverso l'U.R.P., potrà disporre altre procedure idonee al raggiungimento della soddisfazione dell'utente: ad esempio incontro tra le parti in presenza di un mediatore.

**L) I reclami pervenuti**, debitamente raccolti, classificati ed analizzati consentiranno alla Direzione aziendale di evidenziare le criticità e di intervenire sul processo di miglioramento della qualità dei servizi.

*La presente procedura è stata elaborata dall'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO nel rispetto della normativa contenuta nel D.P.C.M. del 19.5.1995.*

**F.to Il Direttore Generale**