

FLOW-CHART DEL PERCORSO DI GESTIONE DEL RECLAMO

IL CITTADINO RECLAMA FORMALMENTE

**INVIA LETTERA -
FAX -MAIL-**

SI RIVOLGE
DIRETTAMENTE AL
PERSONALE (REPARTO-
SERVIZIO-URP)

URP
- risolve direttamente il
problema
- Attiva istruttoria entro 7 gg
- comunica alla D.A o D.S.

URP

D.A.

D.R.U

D.S.

ATTIVANO
ISTRUTTORIA
Acquisendo
informazioni dal
personale coinvolto

SOLUZIONE

**COMUNICAZIONE AL
CITTADINO**

PROGRAMMAZIONE
AZIONI CORRETTIVE E
DI MIGLIORAMENTO

**REGISTRO
ENCOMI
RECLAMI**

**REPORTS
FINALI**

**DG
DA/DS**

**ASL
REGIONE**