

Rilevazione

Numero Progressivo		Data		Referente¹	
Nome²		Id. utente³		Professione	
Età		Telefono		Id.Servizio⁴	
				Modalità di rilevazione⁵	

Raccolta del reclamo

Momento di disservizio ⁶	Motivo del reclamo⁷:
☐	☐
☐	☐
☐	☐

Descrizione

Richiesta danni: si ☐ no ☐	Reclamo notificato a _____
--	----------------------------

Istruttoria

Valutazione cause⁸

Data Firma

Pio Istituto S.Anna	RILEVAZIONE DEL RECLAMO	MPC 02-01	Pagina 2 di 2
---------------------	-------------------------	-----------	------------------

Risposta al cliente

Tempo di risposta ⁹	Firma dell' URP
Il cliente si è dichiarato soddisfatto ¹⁰ :	

Eventuale Riesame¹¹

--

Chiusura del reclamo

Esito	
Data	Firma

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

- 1 Nome della funzione interna che accoglie il reclamo
- 2 Nome dell'utente che inoltra il reclamo
- 3 Identificazione dell'utente mediante il numero di accettazione
- 4 Identificare il servizio oggetto di reclamo ([servizio residenziale o servizio psichiatrico riabilitativo](#))
- 5 Specificare la modalità utilizzata dal cliente per far pervenire il reclamo (Fax, telefono, e-mail, ecc.)
- 6 Segnalare il momento della gestione del servizio in cui si verifica l'inconveniente lamentato dal cliente.
- 7 Segnalare la causa del malcontento del cliente
- 8 Descrivere l'analisi delle cause che hanno indotto il cliente al reclamo
- 9 Registrare il tempo che intercorre tra la data del reclamo e la risposta definitiva al cliente
- 10 Registrare in che modo il cliente ha accettato la soluzione (positivo/negativo) e nel caso in cui il cliente sia ancora insoddisfatto spiegare le motivazioni
- 11 Il Riesame si verifica in caso di insoddisfazione del cliente e può dar luogo a una rivalutazione interna o esterna per vie giurisdizionali.

DATA I EMISSIONE	07/10/05	DATA REVISIONE		INDICE REVISIONE	Rev. 0
------------------	-----------------	----------------	--	------------------	---------------