


MGP01a Rev. 1 Luglio 2014 Pag. 1/2	URP	Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS (ALLEGATO F CARTA DEI SERVIZI)	
MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI			

DATI DEL SEGNALANTE

Nome e cognome segnalante: _____

Indirizzo: _____

Genere: Maschio Femmina Età _____ Professione _____ Scolarità _____

Recapito telefonico: _____ e-mail: _____

PER CHI SEGNA: per se stesso per conto di: _____

Relazione di parentela o altro: _____ (NOME E COGNOME)

STRUTTURA COINVOLTA: S.Maria alla Rotonda - Inverigo Centro Girola Ronzoni Villa - Seregno

UO/Reparto/Servizio: _____ Nucleo/Piano _____

TIPOLOGIA: reclamo (in forma scritta) segnalazione disservizio ringraziamento/elogiaio suggerimento

FORMA: verbale/telefonica nota scritta e-mail

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/OSSERVAZIONE/RECLAMO

(Specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile alla ricostruzione del fatto):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita al presente reclamo e/o segnalazione ai sensi dell'art. 13 L.196/2003

DATA: Firma segnalante:

E' un suo diritto non conferire tutti o alcuni dei dati richiesti e chiedere la rettifica e cancellazione degli stessi. Il mancato consenso impedirà di dare esecuzione a tutte le attività previste a seguito del reclamo; IN OGNI CASO, LE SEGNALAZIONI ANONIME O PRIVE DI RECAPITO NON SARANNO CONSIDERATE UTILI PER L'AVVIO DI ISTRUTTORIA E CONFERIMENTO DI ADEGUATA RISPOSTA.

Ufficio Relazioni col Pubblico

S.Maria alla Rotonda-Inverigo: dal lunedì al venerdì ore 9/13 - 14/16 tel. 0239703234

Centro Girola: dal lunedì al venerdì ore 9 /13 - 14/16 - tel. 0264224501

Ronzoni Villa-Seregno: il lunedì e il giovedì ore 9/12 – 14/17 tel. 033286351



A cura dell'U.R.P. Il reclamo viene preso in carico? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	Data ricezione reclamo: _____
In caso di non presa in carico, indicare il motivo: _____	

Firma Responsabile/Referente URP _____ Data _____	

MGP01b Rev. 1 Luglio 2014 Pag. 2/2	URP	Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS Polo Lombardia 2	
MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI			

ANALISI DEL PROBLEMA E DEFINIZIONE DELLE AZIONI NECESSARIE (a cura dell'URP)

N° procedimento: _____ Abbreviato Esteso

Procedimento abbreviato
 descrivere le azioni intraprese: _____

Data: _____ Firma Responsabile/Referente URP _____

Procedimento esteso
 Unità Organizzative coinvolte (indicare responsabili UUOO e data di trasmissione del reclamo):

ANALISI DEL RECLAMO E AZIONI PROPOSTE PER LA RISOLUZIONE DEL PROBLEMA (allegare eventuale documentazioni/relazioni):

Data: _____ Firma Responsabile/Referente URP _____

L'URP valuta adeguata la risposta? Sì No

L'utente si dichiara soddisfatto della risposta fornita? Sì No

In caso di risposta negativa, si ritiene opportuno un supplemento d'istruttoria? Sì No

SPAZIO DEDICATO AD EVENTUALI INDAGINI SUPPLEMENTARI EFFETTUATE:

Data: _____ Firma Responsabile/Referente URP _____

Data chiusura reclamo: _____ Firma Responsabile/Referente URP _____

CLASSIFICAZIONE DEL RECLAMO	Umanizzazione/relazione	Informazione	Aspetti strutturali	Disallineamento rispetto alla Normativa (ticket, LEA)	Encomio
(NB: a cura dell'URP, la classificazione è convertita successivamente secondo tab. allegata a nota H1.2007.0053415 – 21/12/2007 DG Sanità Regione Lombardia, disponibile presso il Servizio, per i reclami concernenti l'attività sanitaria)					
Organizzazione/aspetti burocratici/amministrazione	Aspetti economici	Tecnici/Professionali	Alberghieri/Comfort	Tempi erogazione servizi	Altro