

	<p style="text-align: center;">ISTITUTO ZOOPROFILATTICO SPERIMENTALE DELLA LOMBARDIA E DELL'EMILIA ROMAGNA "BRUNO UBERTINI"</p> <p style="text-align: center;">ENTE SANITARIO DI DIRITTO PUBBLICO SEDE LEGALE: VIA A. BIANCHI, 9 - 25124 BRESCIA TEL. 030 22901 TELEFAX 030 2425251 EMAIL urp@izsler.it C.F. - P.IVA 00284840170 N. REA CCIAA di Brescia 88834</p>	<p style="text-align: center;">I.Z.S.L.E.R.</p>
---	---	--

DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI PRESSO IZSLER

L'IZSLER garantisce ai propri Clienti il diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi relativi ai tempi, alle procedure e alle modalità di erogazione dei servizi e provvede alla gestione dei reclami nel rispetto di un processo di trattamento di seguito descritto.

Le procedure adottate consentono la rintracciabilità, la registrazione e la garanzia che vengano intraprese azioni idonee alla gestione del reclamo.

L'adozione delle decisioni a seguito di un reclamo (Esito del Reclamo) è attuata da personale non coinvolto nelle attività in esame. Il Cliente è tenuto costantemente aggiornato, attraverso comunicazioni scritte, sulla presa in carico del reclamo e sullo stato di avanzamento dello stesso.

L'IZSLER si fa carico di trasmettere al Cliente, estensore del reclamo, gli esiti dell'azione intrapresa attraverso una comunicazione scritta entro 40 giorni dalla ricezione del reclamo, salvo ulteriori tempi concordati con il reclamante. Tale comunicazione viene resa anche in caso di infondatezza del reclamo.

L'U.R.P. gestisce il registro dei reclami dell'Ente fungendo da punto di raccolta di tutte le informazioni, verifica il rispetto dei tempi di gestione del reclamo e pubblica semestralmente, sul sito web istituzionale, un report riepilogativo dei reclami.

La presente descrizione del processo di trattamento dei reclami è disponibile, su richiesta, a qualsiasi parte interessata e pubblicata sito web istituzionale alla pagina dedicata all'U.R.P.

DESCRIZIONE DELLE FASI E DELLE RESPONSABILITÀ

L'U.R.P. riceve il reclamo direttamente o per il tramite delle strutture cui lo stesso è stato presentato; provvede alla presa in carico e all'invio alla struttura responsabile del processo di trattamento del reclamo individuata dal RAQ/Direttore Generale e invia al reclamante la comunicazione di convalida del reclamo e il nominativo della struttura responsabile del processo di trattamento.

La struttura responsabile del processo di trattamento del reclamo provvede a svolgere le ricerche necessarie per verificare la sussistenza delle motivazioni del reclamo e le cause che l'hanno determinato ed acquisire, ove utile, ulteriori informazioni compreso, in funzione delle situazioni, contattare il reclamante; predisporre quindi una proposta di esito del reclamo che relaziona sui fatti, da trasmettere al RAQ per i reclami riguardanti l'attività di prova o al Direttore Generale per tutti gli altri reclami, quale figura non coinvolta nelle attività in esame, per il riesame e l'approvazione, dandone comunicazione all'U.R.P. La struttura responsabile del processo di trattamento del reclamo deve anche informare le altre strutture eventualmente coinvolte per la collaborazione nella gestione del reclamo e dei relativi esiti.

L'U.R.P. provvede a inviare al reclamante lo stato di avanzamento del reclamo, comunicandone la fase di riesame da parte del RAQ/Direttore Generale.

Il RAQ/Direttore Generale esamina la proposta di esito se appropriata per l'analisi delle cause e, in caso di fondatezza del reclamo, per le azioni da prevedere per evitare che il caso si ripresenti. A conclusione del riesame il RAQ/Direttore Generale formalizza con la sottoscrizione l'esito di accoglimento o rigetto del reclamo, provvede alla registrazione di protocollo e alla trasmissione dell'esito del reclamo al Cliente, dandone comunicazione alla struttura responsabile del processo di trattamento del reclamo e all'U.R.P. A chiusura del

reclamo, la struttura responsabile del processo di trattamento trasmette all'U.R.P. il rapporto di gestione del reclamo per la compilazione del Registro Reclami dell'Ente.

La struttura responsabile del processo di trattamento del reclamo, monitora l'efficacia delle azioni interne definite in esito al reclamo; l'applicazione conforme a quanto definito è anche verificata nel corso degli Audit interni.

Lo schema a seguire descrive il flusso di gestione del reclamo sopra delineato:

