

Al Responsabile dell'Ufficio
Relazioni con il Pubblico della
Residenza San Camillo

SEGNALAZIONE

Da parte di: (compilare in stampatello)

Cognome	
Nome	
Località	Prov.
Telefono	

FONDAZIONE “OPERA SAN CAMILLO”

RESIDENZA SAN CAMILLO

Via Visconta, 1 – Besana B.za (MB)
Tel. 0362942683 Fax 0362994740



**UFFICIO
RELAZIONI CON IL
PUBBLICO
U.R.P.**

Per un servizio più qualificato e
soddisfacente

FINALITA'

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) gestisce il servizio di comunicazione con gli ospiti e loro familiari riconoscendo e valorizzando il diritto all'informazione, all'ascolto e alla soluzione dei problemi.



REFERENTE

Amministrazione
Orari: dal lunedì al venerdì
dalle 10:00 alle 12:00
dalle 14:00 alle 16:30

COMPETENZE



- Ascolta e orienta le richieste dell'ospite/familiare.
- Raccoglie le segnalazioni di disservizio, reclami e suggerimenti presentati dagli interessati di persona, per lettera o telefonicamente.
- Ricerca e analizza le cause che hanno originato il problema allo scopo di fornire una risposta soddisfacente e rendere la gestione della "Residenza S. Camillo" più trasparente, più efficiente e più attenta alle aspettative degli ospiti.
- Comunica la risposta all'utente (in forma scritta o verbale; sempre in forma scritta qualora il reclamo sia stato sottoscritto dall'utente o inviato per lettera con firma).
- Produce statistiche e analisi sulle cause e sulle modalità di gestione dei reclami da discutere in sede di Riesame di Direzione.
- Gestisce e conserva la documentazione dei reclami e le relative istruttorie.

SEGNALAZIONI DI DISSERVIZI E SUGGERIMENTI

Il giorno _____ alle ore _____

al _____ piano è

avvenuto il seguente fatto: _____

suggerimenti: _____

Chiedo pertanto un intervento in merito a quanto sopra segnalato e una sollecita risposta all'indirizzo segnato dietro.

_____ data

_____ firma leggibile