



Ufficio Relazioni con il Pubblico

*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*

Direzione Territoriale del Lavoro di Foggia

La gestione dei reclami e delle segnalazioni è un'azione importante e fondamentale per l'organizzazione e l'innovazione di questa Direzione Territoriale. Consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive; permette di migliorare la soddisfazione e il consenso attorno alla stessa organizzazione e ai servizi/prodotti erogati, diventando così un modo per migliorare e monitorare la qualità dei servizi e per diffondere l'immagine di un'organizzazione attenta alle esigenze e ai feedback dei suoi utenti/clienti.

Grazie per la collaborazione.

I dati del segnalante sono necessari nel caso si desideri ricevere risposta.

Data _____ Settore – Area _____

PROBLEMI RISCONTRATI

1	Dislocazione dell'Ufficio	9	Informazioni insufficienti/parziali
2	Accesso ai servizi	10	Informazioni poco chiare
3	Efficacia della segnaletica di individuazione	11	Ritardo nella erogazione del servizio
4	Accoglienza nei locali	12	Difetto nella erogazione del servizio
5	Accesso telefonico	13	Servizio non conforme alla richiesta
6	Orario di apertura	14	Modulistica poco chiara
7	Comportamento del personale	15	Tempi di risposta alle istanze/richieste
8	Competenza professionale	16	Funzionalità ambienti (punti di attesa, accesso ai servizi igienici)

DESCRIZIONE DEL RECLAMO

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE

di persona fax posta ordinaria posta elettronica

DATI DELL'UTENTE (FACOLTATIVI)

Cognome e Nome _____ Via/Piazza _____
 _____ n. _____ Comune _____ Rec. Telefonici _____
 _____ Fax _____ e-mail _____

FIRMA

Informativa ai sensi del D.L.196/2003.Codice in materia di protezione dei dati personali

Ai sensi dell'articolo 13 del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 la Direzione Territoriale del Lavoro di Foggia, in qualità di titolare del trattamento, La informa che i dati contenuti nella presente scheda saranno trattati, con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, nell'ambito del suggerimento/reclamo. Il conferimento dei dati è facoltativo, ma in loro assenza non sarà possibile ricevere la risposta relativa al reclamo. Con l'accettazione delle condizioni, si autorizza la Direzione Territoriale, all'utilizzo di tali informazioni per i soli scopi sopra indicati e nelle sole modalità previste dalla legge.

Riservato all'Ufficio N. Reclamo _____
