

TRIBUNALE DI SAVONA

SISTEMI DI GRADIMENTO

Per potere garantire un servizio più efficace e sempre meglio rispondente alle aspettative degli utenti è importante avere da parte dell'Ufficio, un feedback su diversi elementi come, per esempio, l'accesso alle informazioni utili, le modalità di richiesta di un determinato servizio, la cortesia e disponibilità degli impiegati nel fornire le notizie richieste.

La Carta dei Servizi non è una semplice guida ma è un documento che stabilisce un “patto”, un “accordo” fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio
- semplificazione delle procedure anche tramite informatizzazione
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi
- promozione del servizio e informazione del servizio, verifica del rispetto degli standard del servizio
- predisposizione di procedure di ascolto e customer satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzazione.

Gli utenti che intendono esprimere la loro opinione sui servizi resi dall'Ufficio del Tribunale di Savona possono scaricare il questionario dal sito internet (voce “Documenti amministrativi”), compilarlo ed inviarlo via posta elettronica all'indirizzo :

orientamentoutenti.tribunale.savona@giustizia.it .

Sono gradite osservazioni e/o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

TRIBUNALE DI SAVONA

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Lei si è presentato presso la cancelleria del Tribunale di Savona nella qualità di

☐ Imputato	☐ Parte offesa	☐ Testimone	☐ Difensore	☐ Altro
-----------------------------------	---------------------------------------	------------------------------------	------------------------------------	--------------------------------

Per

☐ Deposito Atti	☐ Richiesta di informazioni generali o sullo stato del procedimento		
☐ Richiesta copia atti	☐ Richiesta presa visione degli atti	☐ Altro (specificare):	

Nel complesso è soddisfatto della qualità del servizio erogato dalla cancelleria?

☐ Per nulla	☐ Poco	☐ Abbastanza	☐ Molto
------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------

Giudica ragionevole il tempo che ha dovuto dedicare alle cancellerie per risolvere il Suo problema?

☐ Per nulla	☐ Poco	☐ Abbastanza	☐ Molto
------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------

Quale cancelleria del Tribunale di Savona ha di fatto soddisfatto le Sue aspettative?

Quanto è soddisfatto della cortesia e disponibilità del personale di cancelleria?

☐ Per nulla	☐ Poco	☐ Abbastanza	☐ Molto
------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------

Nel complesso è soddisfatto delle informazioni ricevute presso le cancellerie del Tribunale di Savona a cui ha avuto modo di rivolgersi?

☐ Per nulla	☐ Poco	☐ Abbastanza	☐ Molto
------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------

In caso negativo per quale motivo?

Confrontando con altri servizi pubblici come giudica la qualità del Tribunale di Savona?

☐ La peggiore	☐ Tra le peggiori	☐ Come le altre	☐ Tra le migliori	☐ La migliore
--------------------------------------	--	--	--	--------------------------------------

C'è stato qualche elemento che ha causato la Sua insoddisfazione o che ha generato qualche tipo di disservizio? In caso affermativo lo può descrivere brevemente?

Ci sono specifiche attese da parte Sua o suggerimenti che può fornire per il miglioramento del servizio? In caso affermativo lo può descrivere brevemente?

TRIBUNALE DI SAVONA

LA GESTIONE DEI RECLAMI

Nelle amministrazioni pubbliche che sono organizzazioni di servizi è possibile dover affrontare possibili disservizi soprattutto come conseguenza di una componente rilevante legata alle persone (alle loro attese individuali, alla loro personale percezione, etc.), nonché per una limitata standardizzazione delle prestazioni.

Un' organizzazione che voglia operare in una logica di qualità deve attivarsi non solo per realizzare il servizio, ma anche per provvedere ad imparare a gestire e prevenire il disservizio.

La gestione dei reclami è una delle modalità che possono essere utilizzate, nella fase successiva all' erogazione del servizio, per coinvolgere il cliente nella gestione del disservizio affinché il rapporto fra organizzazione e utente rimanga comunque positivo ed al fine di poter operare un miglioramento.

La gestione dei reclami assolve a due principali obiettivi:

- Facendo seguito alle osservazioni e alle dichiarazioni di insoddisfazione dell'utente, intende dare risposte e spiegazioni allo stesso utente;
- Vuole utilizzare le indicazioni degli utenti per implementare e migliorare il servizio.

I due obiettivi sono strettamente collegati in quanto è solo quando l'organizzazione è disposta al cambiamento ed al miglioramento continuo che ha significato dar voce all'insoddisfazione dell'utente ritenendo ipotizzabili reali cambiamenti e miglioramenti .

In breve quindi :

- Il reclamo costituisce ogni espressione di insoddisfazione che richiede una risposta;
- deve essere facilmente accessibile e ben pubblicizzato;

Nei confronti delle PP. AA. quando gli utenti non sono soddisfatti ma non reclamano a causa del senso di sfiducia nei confronti della capacità di cambiamento e innovazione delle amministrazioni stesse, non si alimenta un processo sinergico e virtuoso.

Al fine di corrispondere a queste condizioni e per rispettare le prescrizioni dettate dal DPCM 27.1.1994 (ovvero sui “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”) il Tribunale di Savona ha predisposto un sistema di gestione dei reclami secondo le seguenti modalità:

- il reclamo può essere compilato ed inviato per posta elettronica all'indirizzo:
orientamentoutenti.tribunale.savona@giustizia.it

TRIBUNALE DI SAVONA

- il responsabile dell'indagine, nella fase sperimentale, è il dirigente amministrativo che procede agli accertamenti necessari per rimuovere le eventuali irregolarità e per fornire la risposta scritta all'utente;
- il termine per riferire all'utente è di 30 giorni dalla presentazione del reclamo;
- con cadenza annuale si procede all'elaborazione di un *report* funzionale all'analisi dei reclami, monitoraggio necessario per proporre e/o attuare azioni concrete di miglioramento.

La procedura di reclamo è stata inserita nel sito web del Tribunale per la opportuna pubblicità agli utenti.

Quale scopo finale dell'introduzione di un sistema di gestione dei reclami, si intende realizzare la creazione di due risultati principali:

- la risoluzione del problema ;
- la soddisfazione dell'utente.

TRIBUNALE DI SAVONA

MODULO DI RECLAMO

- **Tutti gli UTENTI che desiderano presentare un RECLAMO o segnalare proposte di interesse e/o suggerimenti al TRIBUNALE DI SAVONA, possono farlo tramite il presente modulo debitamente compilato e successivamente inviato tramite -mail all'indirizzo orientamentoutenti.tribunale.savona@giustizia.it**

Data: _

Servizio / Ufficio interessato al reclamo: _____

Oggetto del reclamo: _____

Motivo / contenuto del reclamo: _____

Indicare eventuali richieste o suggerimenti: _____

La compilazione dei dati personali consente agli Uffici di contattarla per eventuali approfondimenti e di rispondere alla sua comunicazione. Se desidera presentare questo reclamo in forma anonima (senza ricevere una risposta personale) non compili i campi sottostanti.

Reclamo presentato da:

Nome e Cognome: _____

Nato/a il: _____ a _____ Prov. _____

Residente a: _____ Prov. _____

in via _____ n. civ _____

Desidero ricevere la risposta tramite: ☐ fax ☐ e-mail

Dichiaro di essere Informato ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 Decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 (codice in materia di protezione dei dati personali) che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con gli strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la dichiarazione viene resa.

Data: _____

Firma: _____