



Procedura Qualità Gestione delle informazioni



23/05/2016

PQ 7.2.5

Revisione **02**

Gestione delle informazioni

	DATA	APPROVAZIONE Responsabile AREA LEGALE AMMINISTRATIVA	AUTORIZZAZIONE Il Coordinatore Generale
EMISSIONE	21/12/2009		
1^ REVISIONE	20/10/2011		
2^ REVISIONE	23/05/2016		
3^ REVISIONE			

Visto
Responsabile Operativo Qualità



Procedura Qualità Gestione delle informazioni



23/05/2016

PQ 7.2.5

Revisione **02**

0. TABELLA DELLE REVISIONI	3
1. SCOPO.....	4
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	4
3. DEFINIZIONI	4
4. RIFERIMENTI	4
5. FORNITORI.....	4
6. INPUT DEL PROCESSO	4
7. OUTPUT DEL PROCESSO	4
8. CLIENTI DEI SERVIZI	4
9. FASI E ATTIVITA'	5
9.1. A1 Registrazione richiesta.....	5
9.2. A2 Reperimento dati	5
9.3. A3 Elaborazione e comunicazione risposte	6
10. RESPONSABILITA'	6
11. PARAMETRI DI CONTROLLO	6
12. DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE E ARCHIVI DI RIFERIMENTO	6



Procedura Qualità Gestione delle informazioni



23/05/2016

PQ 7.2.5

Revisione **02**

1. SCOPO

Scopo del presente processo è quello di fornire al cliente/assegnatario informazioni adeguate, tempestive, chiare e soddisfacenti relative ai servizi, alle strutture, ai compiti, ai procedimenti ed al funzionamento dell'Azienda.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica nel momento in cui il cliente/assegnatario richiede un'informazione. I canali di ricevimento della richiesta possono essere: telefono, fax, posta, e-mail, sportello, [sito internet](#), [accesso civico](#) o [PEC](#). Le informazioni potranno essere richieste sui servizi relativi all'utenza ovvero, nei limiti della normativa vigente, [circa l'amministrazione della Società \(Società Trasparente\)](#).

3. DEFINIZIONI

E.R.P.: Edilizia Residenziale Pubblica

L.O.D.E.: acronimo di Livello Ottimale Di Esercizio, è un organismo che riunisce tutti i Comuni della Provincia e individua le linee d'azione di E.P.P.

4. RIFERIMENTI

Contratto di Servizio;

Carta dei Servizi;

[L.R. 96/96 e s.m.i.](#)

[D.Lgs 33/2013 "Amministrazione Trasparente"](#)

[Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione \(P.T.P.C.\) 2016-2018 ex Legge 190/2012](#)

5. FORNITORI

[Utenti, cittadini o altri soggetti](#)

6. INPUT DEL PROCESSO

Richiesta di informazioni

7. OUTPUT DEL PROCESSO

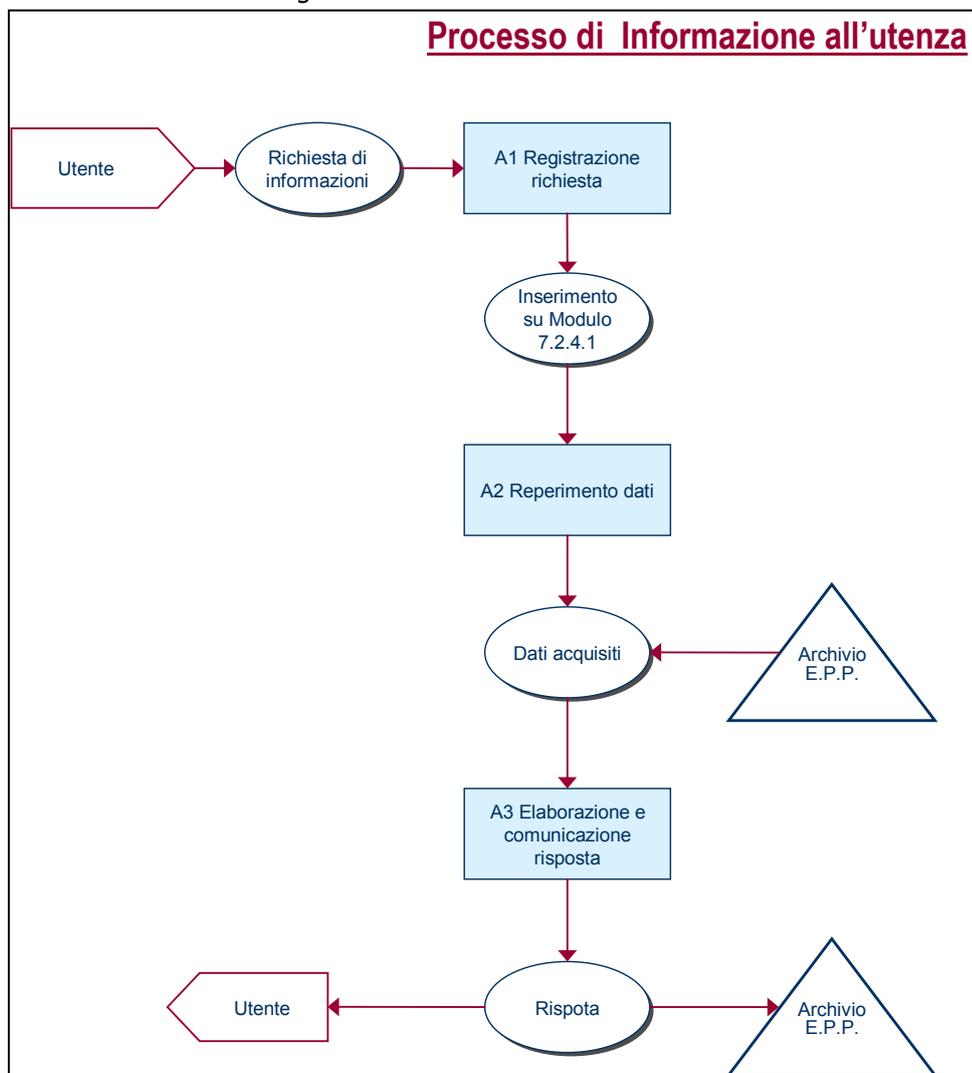
Risposta alla richiesta di informazioni.

8. CLIENTI DEI SERVIZI

[Utenti, cittadini o altri soggetti](#)

9. FASI E ATTIVITA'

Il processo si divide nelle fasi di seguito schematizzate e descritte.



9.1. A1 Registrazione richiesta

Il primo contatto con l'utente viene svolto dall'Addetto Centralino/Portierato che valuta il tipo di richiesta. Sulla base di questa prima valutazione, gli addetti forniscono l'eventuale risposta immediata, oppure indirizzano l'utente all'Ufficio competente.

Le richieste di informazioni scritte (lettera, fax, etc.) arrivano dall'Ufficio Protocollo ai **Servizi interessati**.

9.2. A2 Reperimento dati

Secondo le modalità previste della procedure PQ.8.2.1 Gestione reclami

Secondo le modalità previste dal Piano della Trasparenza.



9.3. A3 Elaborazione e comunicazione risposte

La risposta viene redatta e comunicata all'interessato entro i termini previsti dalle procedure di cui al punto precedente dall'ufficio competente ovvero dal Responsabile per la Trasparenza.

10. RESPONSABILITA'

Le responsabilità delle attività descritte nel paragrafo precedente sono elencate nella matrice sottostante.

	Fasi/Attività	Addetto Protocollo Generale	Addetto ufficio interessato
A1	Registrazione richiesta	R	
A2	Reperimento dati		C/R
A3	Elaborazione comunicazione risposta		C/R

11. PARAMETRI DI CONTROLLO

- Numero di informazioni la cui risposta è stata inviata oltre i termini previsti

La rilevazione dei suddetti parametri viene effettuata semestralmente e per l'Amministrazione Trasparente nei termini previsti dal piano.

La responsabilità di raccolta e verifica dei dati è del Responsabile Area Legale Amministrativa.

12. DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE E ARCHIVI DI RIFERIMENTO

DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE

Mod. 7.2.5.3 "Domanda di accesso civico"

ARCHIVI DI RIFERIMENTO

Protocollo generale