



# *Ministero dello Sviluppo Economico*

DIPARTIMENTO PER L'IMPRESA E PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE  
DIREZIONE GENERALE PER LA LOTTA ALLA CONTRAFFAZIONE – UIBM  
DIV. V<sup>a</sup> Servizi per l'Utenza

## **Monitoraggio e verifica del rispetto degli standard di qualità (delibera n.3/2012. e per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici).**

La Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche - CiVIT, con le delibere nn. 88 del 2010 e 3 del 2012 ha fornito istruzioni per la definizione degli standard di qualità di cui all'art. 28 del decreto legislativo n. 150 del 2009 e per il miglioramento degli strumenti utili ad accrescerla; la delibera n.3, inoltre, attribuisce alle amministrazioni il compito di adottare modalità operative per il monitoraggio continuo e la verifica finale dell'effettivo rispetto degli standard di qualità.

Questa Amministrazione ha emanato un primo provvedimento (DM 28 maggio 2012), con il quale sono individuati i servizi e i relativi standard di qualità, nonché l'organo cui notificare la segnalazione.

Il provvedimento prevede che siano successivamente definite le tempistiche del monitoraggio e le sue modalità operative, ivi compreso il coinvolgimento degli stakeholder e l'individuazione dei soggetti responsabili delle verifiche, nonché modalità e procedure per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e per la gestione dei reclami.

Questa Amministrazione ha predisposto un modulo per le eventuali segnalazioni dell'utente.

Il responsabile della gestione dei reclami è la Sig.ra **Maria Elena Marinelli**



## Ministero dello Sviluppo Economico

DIPARTIMENTO PER L'IMPRESA E PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE  
DIREZIONE GENERALE PER LA LOTTA ALLA CONTRAFFAZIONE – UIBM  
DIV. V Servizi all'Utenza – Sala del Pubblico

### MODULO PER SEGNALAZIONI

Cognome e Nome.....

Residente in .....

Via.....Cap.....

e-mail.....

Evento segnalato

RECLAMO       SUGGERIMENTO       ELOGIO

Tematiche dei servizi:

- Accessibilità spaziale (difficoltà a raggiungere l'Ufficio UIBM - informazioni di mobilità sul sito web UIBM ecc.)
- Accessibilità temporale (l'orario d'apertura dell'Ufficio - Tempi di attesa al colloquio, ecc.)
- Trasparenza (comprensibilità del servizio erogato – condizioni di operare autonomamente, ecc.)
- Tempestività (accettabile attesa per il servizio minore di 1 ora)
- Efficacia (risoluzione del quesito - utilità del servizio fornito)

(Descrivere i fatti, i luoghi e i tempi oggetto della segnalazione, eventuale richiesta e/o suggerimento)

L'ufficio invierà una risposta scritta al promotore solo nel caso di presentazione di reclamo

Luogo e data

Firma

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel presente modulo in base art. 13 del D. Lgs. 196/2003.

**Il modulo è disponibile c/o la Sala al Pubblico**