

## RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Il Consiglio di Amministrazione incarica quali interlocutori per il Servizio Relazioni con il Pubblico:

- **Presidente** in qualità di **Responsabile del Servizio**
- **Responsabile dei Servizi** in qualità di **Referente del Servizio**

Il Servizio Relazioni con il Pubblico nasce con l'obiettivo di rendersi utile fornendo tutte le informazioni inerenti l'attività dell'associazione.

Il Servizio Relazioni con il Pubblico costituisce il punto di contatto tra l'associazione e l'utente, al quale chiedere informazioni sui servizi, sulla struttura, sulla trasparenza e sull'accesso ai dati.

Il Servizio Relazioni con il Pubblico è un servizio di comunicazione che riconosce e valorizza il diritto degli utenti ad essere informati, ad essere ascoltati ed a ricevere una risposta chiara ed esauriente.

Il Servizio Relazioni con il Pubblico accoglie eventuali segnalazioni, suggerimenti, reclami da parte degli utenti.

L'accesso al Servizio Relazioni con il Pubblico è possibile tramite i seguenti canali di comunicazione:

- ✓ **E-mail** [croceverdevaldaso@libero.it](mailto:croceverdevaldaso@libero.it)
- ✓ **Fax** **0734 933216**
- ✓ **Lettera** da recapitare presso la sede associativa sita in via in **A. Toscanini 8** Altidona nei seguenti orari: **dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00** (festivi esclusi).
- ✓ **Telefono** **0734 933216** nei seguenti orari: **dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00** (festivi esclusi); in questo caso risponderà l'operatore di centralino che fornirà le informazioni richieste, se di sua competenza: altrimenti annoterà la chiamata, acquisendo tutti i dati dell'utente (Cognome Nome, indirizzo, recapito telefonico, motivo e tipo di richiesta), che poi girerà al Referente del Servizio Relazioni con il Pubblico (il Responsabile dei Servizi) affinché fornisca le risposte di sua competenza nei tempi previsti.

L'utente che voglia inoltrare un reclamo od un suggerimento al Servizio Relazioni con il Pubblico deve farlo per iscritto utilizzando il modulo predisposto, da recapitare all'associazione secondo le modalità di accesso indicate al precedente punto.

Il Referente del Servizio Relazioni con il Pubblico fornisce risposta a tutti i reclami pervenuti (per iscritto ed in forma non anonima) entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricezione del reclamo.

Qualora il Referente del Servizio non ottemperasse a tale obbligo, l'utente può rivolgersi al Presidente dell'associazione, nella sua funzione di Responsabile del Servizio Relazioni con il Pubblico, il quale è impegnato a fornire risposta al massimo entro ulteriori 7 (sette) giorni dalla data in cui egli viene interpellato dall'utente.