

SPAZIO RISERVATO ALL'INAIL

SEDE DI

PROTOCOLLO N.

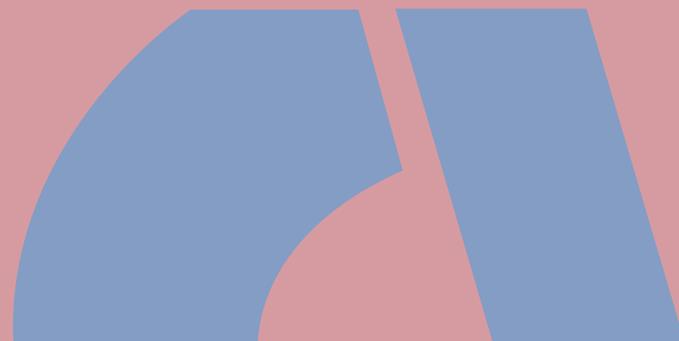
DEL

**INAIL**

*il contributo degli utenti  
per migliorare il servizio*

modulo di  
**reclamo**

da utilizzare nei casi di inosservanza dei principi (riportati nell'ultima pagina) previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994



Gentile Signora, egregio Signore,

se ritiene che l'INAIL non abbia rispettato i principi previsti dalla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, La invitiamo a compilare e riconsegnare il presente modulo che rappresenta uno strumento per tutelare i Suoi diritti e dare un contributo di idee per il miglioramento della qualità del servizio.

Per questo motivo il reclamo non può essere presentato in forma anonima.  
Se lo desidera, potrà avvalersi dell'aiuto del personale INAIL per la sua compilazione.

La presentazione del modulo impegna l'INAIL a:

- rilasciare immediatamente una ricevuta con l'indicazione del numero di protocollo e l'individuazione del responsabile degli accertamenti;
- inviare, non oltre il ventesimo giorno, una prima comunicazione sullo stato degli accertamenti;
- effettuare entro 30 giorni la comunicazione finale sull'esito di tali accertamenti, sui provvedimenti eventualmente adottati o da adottare, nonché sulle ulteriori azioni possibili in caso di risposta negativa.

**La informiamo inoltre che la presentazione del reclamo non sostituisce in alcun modo i ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dall'ordinamento giuridico, né sospende i termini degli stessi.**

Grazie per la collaborazione.

IL DIRETTORE DELLA SEDE

## RECLAMO PRESENTATO DA:

|           |                      |   |                      |
|-----------|----------------------|---|----------------------|
| COGNOME   | <input type="text"/> | NOME                                    | <input type="text"/> |
| NATO A    | <input type="text"/> | IL                                      | <input type="text"/> |
| RESIDENZA | <input type="text"/> | PROV.                                   | <input type="text"/> |
|           | <input type="text"/> | C.A.P.                                  | <input type="text"/> |
|           | <input type="text"/> | INDIRIZZO (via, piazza, ecc.) N. CIVICO | TELEFONO             |

## IN QUALITÀ DI:

|                  |                          |                                   |                          |                                      |                          |
|------------------|--------------------------|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|--------------------------|
| INFORTUNATO      | <input type="checkbox"/> | AFFETTO DA MALATTIA PROFESSIONALE | <input type="checkbox"/> | TITOLARE DI RENDITA                  | <input type="checkbox"/> |
| DATORE DI LAVORO | <input type="checkbox"/> | FUNZIONARIO DI PATRONATO          | <input type="checkbox"/> | RAPPRESENTANTE LEGALE                | <input type="checkbox"/> |
| ASSOCIAZIONE     | <input type="checkbox"/> | PROFESSIONISTA ABILITATO          | <input type="checkbox"/> | FUNZIONARIO DI ALTRA AMMINISTRAZIONE | <input type="checkbox"/> |
| DELEGATO         | <input type="checkbox"/> | ALTRO _____                       | <input type="checkbox"/> |                                      |                          |



## **LA DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI DEL 27 GENNAIO 1994 CONSENTE AL CITTADINO - UTENTE DI PRESENTARE RECLAMO PER L'INOSSERVANZA DEI SEGUENTI PRINCIPI:**

### **1. Eguaglianza**

1. L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.
2. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

### **2. Imparzialità**

1. I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

### **3. Continuità**

1. L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **4. Diritto di scelta**

1. Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

### **5. Partecipazione**

1. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.
2. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è regolato dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.
3. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.
4. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo secondo della Direttiva.

### **6. Efficienza ed efficacia**

1. Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.