



Associazione Pro-Luchiano  
**CROCE VERDE**

*O.n.l.u.s.*  
*Lugnano in Teverina*

**Tel. 0744.902646 - 348.8610346**



**PROCEDURA – CV10**

## *Reclami e/o Suggerimenti*

**ASSOCIAZIONE  
PRO LUCHIANO – CROCE VERDE  
O.N.L.U.S.**

---

*Sede: Loc. Parco degli Ulivi, s.n.c.  
Lugnano in Teverina (TR)*

---

**CV10 – Reclami e/o Suggerimenti**

*Redatto in data 29/01/2016 dal RQ Gianluca Filiberti*

*Verificato dal RDQ Piciocchi Antonio*

*Approvato dal CDPL in data 03/02/2016*

*Revisione 0*

Pagina 1

## **Attenzione alle esigenze e aspettative del cliente (reclami e/o Suggerimenti)**

L'Associazione Pro Luchiano – Croce Verde opera per diffondere all'interno dell'organizzazione la consapevolezza dell'importanza di soddisfare le esigenze del cliente e gli obblighi normativi, attraverso riunioni, gruppi di lavoro che hanno per oggetto:

1. i dati inerenti l'attività svolta;
2. il questionario di soddisfazione - **modulo M10(a)CV10**;
3. i reclami/suggerimenti pervenuti - **modulo M10(d)CV10**;
4. i risultati delle inchieste sulla soddisfazione del cliente – Analisi dati – modulo **M10(b)CV10**;
5. le azioni correttive intraprese e i loro risultati – modulo **riesameM10(c)CV10**;
6. eventuale aggiornamento normativo

Di tali attività viene data evidenza attraverso rapporti documentati secondo i moduli sopra evidenziati che sono oggetto di valutazione nei riesami del RDQ e del RQ e della direzione (CDLP)

---

**CV10 – Reclami e/o Suggerimenti**

Redatto in data 29/01/2016 dal RQ *Gianluca Filiberti*

Verificato dal RDQ *Piciucchi Antonio*

Approvato dal CDPL in data 03/02/2016

Revisione 0