

**Laboratorio di Analisi Cliniche
IGE A Frattamaggiore s.r.l.
(SPOKE Consorzio MULTILAB Campania scarl)**

Direttore Tecnico Dott. Giuseppe Papaccioli - biologo

Sede: II Traversa Padre Mario Vergara, 2 – Frattamaggiore
tel. e fax 081 8347793

REV.	DATA	DESCRIZIONE MODIFICA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
0	23/03/02	Prima emissione	dott. A. Colella	dott. G. Papaccioli	dott. R. Del Prete
1	01/09/03	Dettagliati modalità di accesso alle prestazioni e tutela privacy	dott. A. Colella	dott. G. Papaccioli	dott. R. Del Prete
2	20/01/04	Modifica norme di riferimento per tutela privacy e certificazione qualità aziendale	dott. A. Colella	dott. G. Papaccioli	dott. R. Del Prete
3	22/11/06	Dettagliato modalità accesso al prelievo domiciliare, inserito consenso informato scritto per curve da carico e test da stimolo e modificato in allegato questionario di gradimento servizio reso	dott. A. Colella	dott. G. Papaccioli	dott. R. Del Prete
4	07/02/11	Cambio denominazione sociale	dott. A. Colella	dott. G. Papaccioli	dott. R. Del Prete
5	01/09/17	Aggregazione Laboratorio al Consorzio MULTILAB CAMPANIA scarl	dott. A. Colella	dott. G. Papaccioli	dott. R. Del Prete
6	20/09/22	Revisione Generale – Nomina nuovo Rappresentante Legale	dott. A. Colella	dott. G. Papaccioli	

SOMMARIO

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	pag. 3
1.1 Origine ed obiettivi della società	
1.2 Attività	
1.3 Elenco dei Responsabili	
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 5
3. TEMPI DI ATTESA e MODALITA' DI ACCESSO	pag. 6
4. MODALITA' DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	pag. 7
4.1 Accettazioni	
4.2 Privacy – Trattamento dei dati sensibili - Reclami	
4.3 Pagamento delle prestazioni	
4.4 Indagini diagnostiche	
4.4.1 Elenco esami erogati	
5. STANDARD di QUALITÀ e MECCANISMI di TUTELA e VERIFICA	pag. 15

1. PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA**1.1 Origine ed obiettivi della Società**

Il laboratorio di analisi cliniche IGEA effettua esami di diagnostica di laboratorio dal 1979 in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale proponendosi negli anni un solo obiettivo: il miglioramento della qualità del servizio.

L'IGEA, per la rilevanza che assume il "fattore umano" nell'esecuzione degli esami, da sempre si avvale di personale tecnico competente e qualificato, preoccupandosi di sottoporre lo stesso a continui corsi di formazione ed aggiornamento.

Continui investimenti in attrezzature, strumenti e materiali di ultima generazione da una parte ed il monitoraggio della precisione e dell'accuratezza del dato analitico mediante procedure di controllo inter ed intra laboratorio dall'altra, garantiscono il cliente circa l'affidabilità del referto.

L'attuazione di un completo controllo dell'intero processo garantisce al fruitore dei servizi offerti una esauriente e qualificata assistenza attraverso tutte le fasi della loro erogazione, dal primo contatto con la struttura fino alla consegna del referto.

La preparazione, l'attenzione e la cortesia del personale del front office, infine, assicura al cliente la completezza e la puntualità delle informazioni necessarie per una corretta e soddisfacente fruizione del servizio.

1.2 Attività

Il punto di prelievo dell'aggregazione "MULTILAB CAMPANIA s.r.l." denominato IGEA FRATTAMAGGIORE s.r.l., sito in Frattamaggiore (NA) alla 2^a Trv. P.M. Vergara n. 3, è da intendersi quale punto derivante dalla riconversione/trasformazione dell'originario laboratorio di analisi IGEA FRATTAMAGGIORE s.r.l. a seguito dell'aggregazione.

Le attività del laboratorio IGEA FRATTAMAGGIORE s.r.l., Codice Struttura 412411, nella sua nuova configurazione di SPOKE, svolge in ossequio al DCA 109 del 19/11/2013 attività pre e post analitica.

Fase pre analitica:

- a) accoglimento dell'utente, informazione sulle modalità di erogazione della prestazione e sulla gestione dei dati personali e sensibili, accettazione, prelievo ematico/raccolta campione biologico, espletamento pratiche amministrative-economiche;
- b) preparazione dei campioni biologici per il trasporto e conferimento al laboratorio service per l'esecuzione delle analisi.

Fase post analitica:

- a) emissione e firma del referto;
- b) consegna degli esiti al paziente utente;
- c) consulenza specialistica.

La struttura si compone di:

- zona di accoglienza utenti (sala di attesa)
- zona di accettazione (Front- office)
- sale prelievi
- sala preparazione campioni da inviare all'HUB
- Direzione e amministrazione
- Magazzino per materiale inerente l'attività.

Il laboratorio interessato dal processo di aggregazione, è una struttura già regolarmente autorizzata all'esercizio per la funzione ben più completa e complessa di attività di laboratorio, ai sensi delle disposizioni regionali vigenti nonché accreditata istituzionalmente.

1.3 Elenco dei responsabili

L'erogazione delle prestazioni è assicurata da una struttura organizzativa coordinata dal Direttore Tecnico, dott. PAPACCIOLI Giuseppe.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Laboratorio di analisi cliniche IGEA nell'espletamento delle proprie attività si ispira e fa propri i principi fondamentali espressi nella DPCM del 27/01/1994 enunciante i principi sull'erogazione dei servizi pubblici. Detti principi sono:

- **Uguaglianza**

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

- **Imparzialità**

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, da parte del personale che opera nella Struttura.

- **Continuità**

Ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

- **Diritto di scelta**

Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.

- **Partecipazione**

È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

- **Efficienza ed efficacia**

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. La Struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

3. TEMPI DI ATTESA e MODALITA' DI ACCESSOOrari di Apertura:

dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 12.30 e dalle ore 15.00 alle 19.00

il sabato dalle 8.00 alle 12.00

Prenotazioni

Solo in caso di reale necessità e nelle zone coperte da tale servizio è possibile prenotare il prelievo a domicilio. E' possibile ottenere informazioni ed effettuare la prenotazione negli orari di apertura del Laboratorio presso il Front Office o telefonando allo 081 8347793.

L'effettuazione del prelievo a domicilio avviene di norma entro il giorno lavorativo successivo la prenotazione dalle ore 7.00 alle ore 9.00. In caso di eccesso di prenotazioni detto termine potrà essere posticipato fino alla prima prenotazione possibile che sarà comunicata al momento della prenotazione.

Prelievo e consegna campioni

Il prelievo e la consegna dei campioni in sede viene effettuato dalle ore 7:30 alle 11:30 e dalle ore 15:00 alle 16:00. I tempi massimi di attesa sono di 15min. per l'accettazione e 10 min. per il prelievo.

Per taluni esami (curve da carico e test da stimolo) è richiesto il consenso informato scritto previa presa visione di apposite informative predisposte.

Consegna referti

I referti vengono consegnati dopo 24 ore, salvo per esami particolari i cui tempi di consegna vengono comunicati all'atto dell'accettazione.

4. MODALITA' DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI**4.1 Accettazione**

Il cliente deve munirsi di:

1. prescrizione medica contenente le seguenti indicazioni:
 - a. nome, cognome, età e codice fiscale dell'assistito;
 - b. eventuali esenzioni dal ticket (numero di esenzione e codice patologia);
 - c. esami richiesti con relativa diagnosi;
 - d. timbro e firma del medico;
 - e. data di prescrizione.
2. documento di riconoscimento in corso di validità.

Si raccomanda, inoltre, di munirsi del numero di prenotazione all'ingresso al fine di avere un accesso ordinato al banco accettazione.

4.2 Privacy – Trattamento dei dati sensibili - Reclami

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, tramite cartelli affissi ed apposita informativa, ai sensi della normativa vigente, circa il trattamento dei dati sensibili. Il paziente viene quindi invitato a dare il consenso al trattamento dei dati mediante apposizione di firma su tablet dedicato. Per maggiori dettagli consultare l'informativa appositamente predisposta e/o richiedere chiarimenti al personale amministrativo, che è a disposizione per qualsiasi informazione o chiarimento riguardante la normativa inerente la tutela della privacy.

I dati sensibili vengono riportati nel sistema informatico dal personale del Front Office e non vengono divulgati. L'accesso a tale archivio è altresì consentito al Direttore Tecnico, al Personale Sanitario ed al Direttore Aziendale nell'espletamento delle proprie funzioni.

La consegna del referto a persona diversa dal cliente avviene previa presentazione del modello di delega stampato sul giornale di accettazione, debitamente compilato e firmato dal delegante, ed esibizione di idoneo documento di riconoscimento da parte del delegato.

Il referto, qualora venga ritirato con delega, verrà consegnato in busta o cartellina sigillata.

Per qualsiasi inconveniente riscontrato nell'erogazione del servizio, si prega di compilare il modulo per reclami ed osservazioni allegato oppure di rivolgersi al personale di front office che potrà predisporre un appuntamento con il responsabile tecnico o amministrativo.

4.3 Pagamento delle prestazioni

Il pagamento va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento della quota di partecipazione alla spesa fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in vigore (ticket). Per prestazioni non in convenzione con il S.S.N. o su libera richiesta del cliente è a disposizione, presso il front office della Struttura, il relativo tariffario.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

4.4 Indagini diagnostiche

In questa struttura vengono eseguite le indagini diagnostiche riportate nel successivo elenco.

Il personale sanitario e di segreteria è a disposizione per qualsiasi chiarimento riguardante le particolarità della prestazione richiesta (eventuali preparazioni etc.) e per esami non inseriti nell'elenco.

4.4.1. Elenco esami erogati.

Cod. Reg.	Descrizione esame	Cod. Reg.	Descrizione esame
90.01.1	11-desossicortisolo	90.48.1	Anticorpi anti cellule apicali dello stomaco
90.01.3	17-chetosteroidi *	91.14.1	Anticorpi anti CITO-IGG
90.01.4	17-idrossicorticoidi *	91.14.3	Anticorpi anti CITO-IGM
90.01.2	17-OH-progesterone	91.17.2	Anticorpi anti HAV-IGM
90.05.5	A.F.P.	91.17.1	Anticorpi anti HAV-TOT
90.01.5	Acidi biliari (cololemia) *	91.19.5	Anticorpi anti HCV
90.02.1	Acido 5-Oh-indolacetico *	90.94.4	Anticorpi anti Helycobacter Pylori
90.23.2	Acido folico (folati) *	90.97.1	Anticorpi anti Listeria Monocyt.
90.43.5	Acido urico nelle urine	90.46.5	Anticorpi anti lupus coagulans (L.A.C.)
90.03.4	Acido valproico	90.52.1	Anticorpi anti mitocondrio (AMA)
90.03.5	Acido vanilmandelico urinario *	90.87.4	Anticorpi anti pertosse *
90.15.2	Acth (corticotropina) *	90.53.2	Anticorpi anti piastrine *
90.04.1	Adh (ormone antidiuretico) *	91.26.4	Anticorpi anti ROSO-IGG
90.05.1	Albuminemia	91.26.5	Anticorpi anti ROSO-IGM
90.05.1	Albuminuria		Anticorpi anti TOXO-IGA
90.05.2	Aldolasi *	91.09.4	Anticorpi anti TOXO-IGG
90.05.3	Aldosterone sierico clino *	N.C.	Anticorpi anti toxoplasma IGA (Avidità)
90.05.3	Aldosterone sierico in orto *	N.C.	Anticorpi anti toxoplasma IGG (Avidità)
90.05.3	Aldosterone urinario *	91.10.1	Anticorpi anti TOXO-IGM
90.05.4	Alfa -1 antitripsina	90.47.5	Anticorpi anti-cardiolipina *
90.06.1	Alfa-1 glicoproteina acida	90.48.2	Anticorpi anti-citoplasma neutrofili (ANCA) *
90.08.4	Alipoproteina A	90.89.1	Anticorpi anti-Clamidia
90.08.5	Alipoproteina B	90.48.3	Anticorpi anti-DNA
90.18.3	Amfetamine	90.92.2	Anticorpi anti-Echinococco
90.06.4	Amilasemia	91.20.4	Anticorpi anti-hdv igm *
90.06.4	Amilasuria	90.51.1	Anticorpi anti-insulina *
90.07.5	Ammoniemia	91.02.5	Anticorpi anti-micoplasma *
N.C.	Amp. Ciclico urinario *	90.52.4	Anticorpi anti-nucleo (ANA)
90.08.2	Angiotensina I (ACE) *	N.C.	Anticorpi anti-transglutaminasi *
90.08.2	Angiotensina II *	91.27.1	Anticorpi anti-varicella
90.85.2	Antibiogramma da coltura (M.I.C.)	91.20.3	Anti-Delta
90.51.5	Anticorpi anti-lkm *	91.22.4	Anti-HIV 1/2
91.21.1	Anticorpi Anti Epstein Barr IgG	90.54.4	Anti-HTG
91.21.1	Anticorpi Anti Epstein Barr IgM	90.51.4	Anti-TMS
90.52.2	Anticorpi Anti muscolo liscio (ASMA)	90.51.4	Anti-TPO
N.C.	Anticorpi anti pneumococco *		Anti-transglutaminasi
90.52.5	Anticorpi anti tiroide *	90.57.5	Antitrombina III
91.25.1	Anticorpi anti-parotite *	90.08.4	Apolipoproteina A *
90.94.4	Anticorpi helicob pylori igg/iga *	90.08.5	Apolipoproteina B *
90.47.3	Anticorpi anti antigeni nucleari estraibili (ENA)	90.44.1	Azotemia

elenco esami segue >

Cod. Reg.	Descrizione esame	Cod. Reg.	Descrizione esame
90.28.4	Bence Jones: catene Kappa	90.16.3	Creatininuria
90.28.4	Bence Jones: catene Lambda	90.61.1	Crioglobuline
90.10.1	Beta 2 microglobulina *	N.C.	Cromogranina
90.10.5	Bilirubina Diretta	90.26.5	Curva Glicemica
90.10.4	Bilirubina totale	90.38.3	Curva prolattinemia
90.56.3	C.E.A.	90.61.3	Cyfra21-1
90.60.1	C1 inibitore *	90.17.3	D ₄ -androst.
90.60.2	C1q(esterasi) *	90.17.1	DHEA
90.60.2	C3	90.17.2	DHEA-S
90.60.2	C4	90.17.5	DHT
90.55.1	CA 125	90.21.1	Digossinemia
90.55.2	CA 15-3	90.19.2	E ₂
90.55.4	CA 195	90.19.3	E ₃
90.55.5	CA 50 *	90.19.3	E ₃ -urinario
90.56.1	CA 72-4 *	90.66.5	Elettroforesi dell' Emoglobina
90.55.3	CA19-9	90.62.2	Emocromocitometrico
90.11.4	Calcemia	90.28.1	Emoglobina glicosilata (HBA1c)
90.11.5	Calcitonina	90.18.5	Eritropoietina
90.11.4	Calciuria	90.12.1	Esame calcoli urinari
90.18.3	Cannabinoidi	90.93.3	Esame colturale campioni biologici diversi
90.12.3	Carbamazepina	90.93.3	Esame colturale dell'essudato
90.12.4	Catecolamine urinarie frazioni	90.94.2	Esame colturale dell'urina (Urinocoltura)
90.12.5	Ceruloplasmina	90.98.4	Ricerca completa microrganismi e lieviti patogeni, inclusa la conta batterica.
90.44.3	Chimico-fisico - Urine	90.93.4	Esame colturale per ricerca miceti (Dermatofiti)
90.16.4	Clearance - Creatinina	90.93.5	Esame colturale secreto uretrale
N.C.	Clearance acido urico	90.21.3	Esame colturale tamp. Nasale
N.C.	Clearance -Urea	90.31.4	Esame completo feci
90.13.3	Cloro	90.31.4	Esame del liquido seminale
90.13.3	Cloro nelle urine	90.93.4	Esame del tampone vaginale
90.18.3	Cocaina	90.93.3	Esame dell'espettorato
90.14.3	Colesterolo	91.05.1	Esame parassit.feci
90.14.1	Colesterolo HDL	90.19.5	Estrone(E1)
90.14.2	Colesterolo LDL	91.10.3	F.T.A. - ABS
90.44.2	Conta di Addis	90.64.3	Fattore VII (coagulazione)
90.94.3	Coprocoltura (Ricerca Salmonella, Shigelle,Campylobacter)	90.64.3	Fattore VIII (coagulazione)
90.15.3	Cortisolo	90.22.1	Fenitoina
90.11.1	C-peptide *	90.09.3	Fenobarbitale
90.15.5	Creatin Chinasi isoenzima MB	90.22.3	Ferritina
90.15.4	Creatin-Chinasi (CPK)	90.22.4	Ferro nelle urine
90.16.3	Creatininemia	90.65.1	Fibrinogeno
		90.23.4	Fosfatasi acida totale

elenco esami segue >

Cod. Reg.	Descrizione esame	Cod. Reg.	Descrizione esame
90.23.5	Fosfatasi alcalina	90.69.4	Immunoglobuline IgM
90.24.5	fosfaturia	90.29.1	Insulina
90.24.3	fosforemia	90.28.5	Insulina-curva da carico
90.25.1	Fruttosamina	N.C.	Iso enzimi del CPK
90.23.3	FSH	N.C.	Iso enzimi del LDH
90.43.3	FT ₃	90.24.1	Iso enzimi fosfat.alcalina
90.42.3	FT ₄	90.02.5	Lattato
90.25.5	Gamma -Glutamilttransferasi	90.29.2	Lattato deidrogenasi (LDH)
90.26.1	Gastrina	90.32.3	LH
91.20.2	Genotipo HCV	90.30.2	Lipasi
90.27.1	Glicemia	90.32.2	Litiemia
90.27.1	Glicosuria delle 24 ore	90.56.2	M.C.A.
90.27.1	Glicosuria frazionata	91.21.3	M.N.I. Test
90.26.3	Glucagone	90.32.5	Magnesiemia
90.27.2	Glucosio 6 fosfato deidrogenasi	90.32.5	Magnesuria
91.17.5	HBcAb	90.98.2	Miceti in campioni biologici diversi , - ESAME COLTURALE -.
91.18.1	HBcAnticorpi anti IGM	90.33.4	Microalbuminuria
91.18.2	HBeAb	90.18.4	N.S.E.
91.18.4	HBeAg	90.18.3	Oppiacei
91.18.3	HBsAb	90.35.1	Ormone somotropo GH
91.18.5	HBsAg	90.35.4	Osteocalcina
91.19.2	HBV-DNA	90.24.2	PAP
90.27.5	HCG	90.71.3	Piastrine
91.20.1	HCU test conferma (riba)	90.36.3	Piombo ematico
91.19.4	HCV-RNA	90.37.4	Potassiemia
91.19.3	HCV-RNA qualit.	90.37.4	Potassio nelle urine
90.34.5	HPL	90.68.3	PRIST
91.22.1	HSV-1-2-IGM	90.38.2	PRL
91.21.5	HSV-2-IGG	90.38.1	Progesterone
90.41.5	HTG	90.72.2	Proteina C
90.97.4	Identif. Biochimica miceti	90.72.3	Proteina c reattiva
90.86.1	Identific. Biochimica batteri da coltura	90.72.5	Proteina S
91.07.4	Identificaz.Salmonelle da coltura	90.38.5	Proteine totali
90.28.2	Idrossiprolina urinaria	90.38.5	Proteinuria delle 24h
90.28.2	Idrossiprolinuria	90.56.5	PSA
	IGF-1(somatomedina)	N.C.	PSA libero
90.69.1	Immunocompessi circolanti	90.14.4	Pseudocolinesterasi (CHE)
90.69.2	Immunofissazione elettroforetica	90.75.4	PT - Tempo di Protombina
90.69.2	Immunofissazione urinaria	90.35.5	PTH intatto
90.69.4	Immunoglobuline IgG	90.76.1	PTT - Tempo di Tromboplastina Parziale
90.69.4	Immunoglobuline IgA	90.38.4	QPE - Quadro Sieroproteico

elenco esami segue >



CARTA dei SERVIZI SANITARI

Rev. 6 del 20/09/2022

Pagina
12 di 13

Cod. Reg.	Descrizione esame	Cod. Reg.	Descrizione esame
90.39.4	Rame urinario	90.26.2	TBG
90.68.1	RAST (IGE specifiche)	90.41.2	Teofillina
91.21.4	Reazione di Paul Bunnell	90.78.1	Test alla Tubercolina (Tine Test)
90.40.2	Renina	90.49.3	Test di Coombs indiretto
90.74.3	Resistenza globulare	90.27.4	Test immunologico di gravidanza
90.74.5	Reticolociti	90.41.3	Testosterone
90.64.2	Reuma test	90.41.4	Testosterone libero
90.88.5	Ricerca Campylobacter nelle feci	90.53.5	THYBIA (anticorpi anti recettore del tsm)
90.90.2	Ricerca diretta Clamidia	91.08.5	Tit. anti streptolisinico (TAS)
91.02.4	Ricerca microscopica B.K. nelle urine	90.56.4	TPA-M
90.98.5	Ricerca microscopica miceti	90.04.5	Transaminasi (ALT)
91.13.3	Ricerca Rotavirus	90.09.2	Transaminasi (AST)
90.21.4	Ricerca sangue occulto feci	90.42.5	Transferrinemia
	S.H.B.G	90.42.2	TRH per TSH
90.20.4	Salicilemia	90.43.2	Trigliceridi
90.57.1	SCC	90.43.1	TRI-TEST
90.22.5	Sideremia	90.42.1	TSH
90.22.5	Sideruria	90.44.1	Urea nelle Urine
90.40.4	Sodiemia	90.43.5	Uricemia
90.40.4	Sodio nelle urine	90.11.1	V.D.R.L.
90.93.4	Spermicoltura	90.82.5	Velocità di eritrosedimentazione
91.10.4	T.P.H.A.	90.13.5	Vitamina B12
N.C.	T3	90.74.2	Waler Roose
N.C.	T3 reverse	91.08.1	Widal-Wright
N.C.	T4	90.45.3	Xilosemia
90.93.3	Tampone auricolare	90.45.3	Xilosuria
90.93.5	Tampone Faringeo (Esame Colturali campioni cavità oro -faringo-nasale)		



CARTA dei SERVIZI SANITARI

Rev. 6 del 20/09/2022

Pagina
13 di 13

5. STANDARD DI QUALITÀ E MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Il laboratorio di analisi cliniche IGEA si pone come obiettivo primario il continuo miglioramento del servizio erogato impegnandosi a porre in essere una serie di attività idonee a fornire una risposta alle esigenze espresse dai fruitori dei propri servizi.

A tal fine ha implementato un Sistema di Qualità Aziendale conforme alle normative relative all'Accreditamento Istituzionale Regione Campania nonché alla normativa UNI EN ISO 9001 ed. 2015 che forniscono una serie di strumenti atti alla verifica degli standard enunciati in questa Carta.

Viene monitorata la soddisfazione del cliente, e quindi la qualità percepita, mediante un apposito questionario allegato alla presente Carta dei servizi. Lo stesso modulo allegato pone a disposizione degli utenti gli strumenti per formalizzare agevolmente eventuali segnalazioni di disservizi nonché proposte e suggerimenti per una migliore fruibilità dei servizi da parte degli stessi.