

6.	Gestione dei reclami	Valutazione e classificazione e prioritizzazione dei reclami provenienti dall'utenza	Attribuzione di vantaggi o svantaggi o ricezione di benefici di diversa natura con finalità corruttive al fine di alterare la valutazione dei reclami provenienti dall'utenza allo scopo di favorire determinati soggetti	Uso improprio o distorto della discrezionalità	0,75	2,54	1,91	BASSO, l'attività risulta ben presidata	Codice Etico; Whistleblowing; Procedure interne.	Applicazione procedure interne	Misure di controllo; Trasparenza; Standard di comportamento.	In attuazione	Continuativa	Rispetto procedure SI/NO	SI; n. audit con anomalie rilevate : 0
		Gestione delle attività di implementazione delle azioni correttive concordate con l'utente che ha sporto reclamo	Attribuzione di vantaggi o svantaggi o ricezione di benefici di diversa natura con finalità corruttive al fine di prioritizzare gli interventi di risoluzione secondo discrezionalità e/o di addebitare all'utente le azioni correttive effettuate allo scopo di favorire soggetti interni e/o esterni	Uso improprio o distorto della discrezionalità											