Procedura di gestione delle richieste

PR-02 • Versione 1.0 • 3 novembre 2026 • Uso interno

Flusso ordinario: Ricevuta → Da integrare (se necessario) → In valutazione → In attesa di pagamento (se dovuto) → Confermata → Chiusa.

1. Ricezione e registrazione

Le richieste pervenute via e-mail, telefono o allo sportello devono essere registrate nel registro interno con un codice univoco (es. CD-026). Annotare data di arrivo, impresa, recapito, oggetto e operatore assegnato. Per richieste telefoniche, inviare il modulo di adesione da compilare.

2. Verifica preliminare

L'operatore controlla completezza del modulo, sede dell'impresa, categoria dimensionale dichiarata, stato associativo e presenza di check-up negli ultimi 12 mesi. Se manca un dato essenziale, classificare la pratica "Da integrare" e chiedere solo le informazioni mancanti.

3. Risposta e assegnazione

Entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione inviare una prima risposta (anche se la richiesta è incompleta). Entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta completa proporre un appuntamento o comunicare la motivazione dell'impossibilità. I termini indicati sono quelli della procedura iniziale.

4. Conferma e svolgimento

L'Area Innovazione concorda l'orario. Per il non associato, la prenotazione diviene definitiva dopo verifica del pagamento. Registrare lo stato "Confermato" e inviare le istruzioni per il colloquio.

5. Chiusura

Dopo il colloquio registrare l'esito, inviare la scheda di raccomandazioni e contrassegnare la pratica come "Chiusa". In assenza di integrazioni per 10 giorni lavorativi dal sollecito, archiviare la pratica come "Sospesa"; è possibile riaprirla.