

Rev	Aggiornamento	Descrizione	Redazione	Controllo	Approvazione
2	27/08/2018	Procedure gestione reclami e segnalazioni	P.Salvini		CdA



Associazione Loïc Francis-Lee

Presidio Sanitario "Casa Loïc"

per attività di Riabilitazione semiresidenziale,

ex art.26, L.833/78,

(Accreditato S.S.R., DCA n. 380/2013)

Procedure per la Gestione di Reclami, Segnalazioni, Disservizi (Non Conformità)

*(Modello di organizzazione, gestione e di controllo previsto
dal Decreto legislativo 8 Giugno 2001, n. 231)*

Associazione Loïc Francis-Lee	Procedura gestione reclami, segnalazioni e disservizi	MP Rev 2
----------------------------------	--	--------------------

INDICE

1. INTRODUZIONE
2. FINALITA'
3. OBIETTIVI
4. PRINCIPI GENERALI
5. AMBITO DI APPLICAZIONE
6. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI
7. DIFFUSIONE
8. OGGETTO DEI RECLAMI E DELLA SEGNALAZIONE
9. CLASSIFICAZIONE DEI DISSERVIZI (NON CONFORMITA')
10. MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO/SEGNALAZIONE
11. INFORMATIVA AI SENSI DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679
12. GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI
13. RESPONSABILITA'
14. VALUTAZIONE DELLA PROCEDURA
15. ORGANIGRAMMA DELLA DIRIGENZA
16. ALLEGATI

Associazione Loïc Francis-Lee	Procedura gestione reclami, segnalazioni e disservizi	MP Rev 2
----------------------------------	--	-------------

INTRODUZIONE

Il percorso di prevenzione e gestione dei Reclami e di gestione delle Segnalazioni ha un impatto organizzativo nelle dinamiche relazionali dell'Associazione, interagendo con altri percorsi di miglioramento della qualità.

Un Reclamo è qualunque espressione di insoddisfazione che richieda una risposta: nell'ambito dei servizi socio-sanitari il reclamo è causato di solito da un disservizio (clinico, organizzativo, amministrativo).

La Segnalazione, invece, si riferisce, nell'ambito di una organizzazione socio-sanitaria che ha rapporti istituzionali con le strutture territoriali dello Stato, a eventuali Violazioni del Modello Organizzativo (MOG) e/o del Codice Etico.

Fra le diverse fasi di questo percorso è particolarmente cruciale approfondire l'analisi dell'istruttoria aziendale dei reclami e delle segnalazioni e dei singoli passaggi operativi previsti. In seguito all'invio di un reclamo/segnalazione, ai fini della risoluzione del possibile disservizio presentato, o di gestione del reato ipotizzato, si apre a livello amministrativo un percorso di istruttoria più o meno codificato e circostanziato, che chiama in causa differenti livelli organizzativi e seconda del tipo di segnalazione presentata.

Vi sono infatti segnalazioni generiche, reclami nominativi (in cui è specificato il nominativo del Responsabile della U.O., o di un operatore a lui afferente), reclami che richiedono l'assunzione di un parere tecnomedico, reclami riferiti a presunti errori professionali (che potrebbero sfociare in una richiesta di risarcimento danni), reclami riferiti a presunti illeciti, di rilevanza penale.

Il percorso di gestione di quanto sopra esposto, essendo molto differenziato, necessita contemporaneamente di un certo grado di standardizzazione (modi e tempi di risposta, procedure), ma sempre personalizzando la gestione perché esso abbia una efficacia comunicativa anche al di là della risoluzione formale. Ogni reclamo/segnalazione chiama in causa differenti attori del sistema associativo e quindi per una gestione efficace del problema risulta indispensabile la costruzione di un sistema di comunicazione che consiste nell'attivazione delle reti all'interno e all'esterno dell'organizzazione.

Per quanto riguarda l'esito del reclamo/segnalazione anche qui si possono delineare differenti esiti che richiedono una gestione più complessa, soprattutto là dove si prospetta una risoluzione del problema o una assunzione di impegno a rimuovere i vincoli, di non immediata soluzione di qualsiasi genere o natura. Qui la sfida dell'Associazione è trasformare il reclamo/segnalazione in una assunzione di partecipazione al miglioramento dei servizi.

Infine proprio la gestione della reportistica pone un elemento di riflessione ulteriore sulla comunicazione dei dati e delle informazioni raccolte dal sistema informativo delle segnalazioni.

FINALITA'

La presente procedura ha lo scopo di istituire chiari ed identificati canali idonei a garantire la ricezione, l'analisi e il trattamento di Reclami e di Segnalazioni, anche in forma anonima, relative a disservizi e/o a eventuali violazioni del Modello Organizzativo (MOG) e/o del Codice Etico e di definire le attività necessarie alla loro corretta gestione.

Associazione Loïc Francis-Lee	Procedura gestione reclami, segnalazioni e disservizi	MP Rev 2
----------------------------------	--	--------------------

OBIETTIVI

L'Associazione adotta la seguente procedura interna per:

- assicurare una sollecita ed esaustiva trasmissione e trattazione della *documentazione* presentata, specificando ruoli e responsabilità delle strutture/unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo
- garantire l'uniformità di comportamento delle varie strutture/unità organizzative interne ed esterne coinvolte secondo le fasi/attività di propria competenza
- mantenere con tutte le persone operanti nell'ambito associativo rapporti corretti e trasparenti, al fine di osservare scrupolosamente le vigenti disposizioni di legge
- mantenere la conformità normativa con i principi indicati nel Decreto Legge 8 Giugno 2001 n° 231

PRINCIPI GENERALI

La procedura si basa sui seguenti principi:

- **tracciabilità:** la *documentazione* deve essere sempre registrata
- **tempestività:** l'Associazione garantisce il rispetto dei termini massimi di risposta fissati in 30 giorni dalla ricezione della *documentazione*, salvo il rispetto di tempi tecnici più ampi
- **trasparenza:** devono sempre essere rese note ai collaboratori le modalità con cui presentare la *documentazione* in amministrazione e i relativi diritti; deve inoltre essere garantita la massima trasparenza nella rendicontazione sulla attività di gestione della *documentazione*
- **chiarezza** nelle risposte indirizzate ai collaboratori: occorre spiegare sempre in maniera chiara le ragioni della scelta compiuta dalla Associazione
- **correttezza** nella gestione della *documentazione*: la condotta della Associazione è improntata alla massima correttezza nei confronti degli associati e dei collaboratori interni ed esterni
- **conoscenza:** l'Associazione assicura la conoscenza delle procedure in materia di gestione della *documentazione* da parte del personale amministrativo preposto all'attività, curando la formazione di quest'ultimo in maniera adeguata in relazione ai compiti attribuiti

AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente normativa si applica ai destinatari del MOG e/o del Codice Etico:

1. **soci**
2. **utenti**
3. **componenti del Consiglio di Amministrazione**
4. **componenti del collegio sindacale**
5. **componenti dell'OdV**
6. **amministratori**
7. **dipendenti**
8. **rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS)**
9. **consulenti, fornitori**

nonché qualsiasi altro soggetto che si relazioni con la Associazione.

Associazione Loïc Francis-Lee	Procedura gestione reclami, segnalazioni e disservizi	MP Rev 2
----------------------------------	--	--------------------

TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI

NC	Non Conformità
NCP	Non Conformità Potenziale
AC	Azioni correttive
AP	Azioni preventive
RNC	Rapporto di non conformità
RSQ	Responsabile Sistema Gestione Qualità
DG	Direzione Generale (ovvero Legale Rappresentante)
OdV	Organismo di Vigilanza
RdF	Responsabile di Funzione

DIFFUSIONE

La presente procedura è approvata dal Consiglio di Amministrazione dell'Associazione che, su eventuale proposta dell'Organismo di Vigilanza, ha anche la responsabilità di aggiornarla ed integrarla.

È accessibile in "formato elettronico" nel sito Internet www.associazioneloic.org.

Le medesime modalità di diffusione sopra enunciate sono adottate per le revisioni ed integrazioni successive della procedura.

OGGETTO DEI RECLAMI E DELLA SEGNALAZIONE

Sono oggetti di **Reclamo**, alcuni **disservizi** comuni in molte Aziende Sanitarie:

- tempi di risposta alle richieste formulate dalle famiglie
- difficoltà di rapporto con gli operatori
- informazione scarsa o non corretta
- gestione della mensa
- comfort alberghiero e strutture nel centro diurno e nelle case famiglia

Sono oggetto delle **Segnalazioni** non solo le condotte penalmente perseguibili, ma anche le altre **condotte generalmente illegittime**, quali atti contrari a quanto previsto dall'ordinamento giuridico, ovvero tutti quei comportamenti, o irregolarità, compiuti o anche tentati, a danno dell'Associazione, ferma restando la responsabilità correlata a calunnia e diffamazione.

In particolare la segnalazione, che se possibile deve essere inoltrata con tempestività atteso il carattere preventivo dello strumento, può interessare fatti, atti, eventi od omissioni tali da produrre:

- a) pregiudizio all'immagine dell'Associazione;
- b) pregiudizio patrimoniale;
- c) danno alla salute o alla sicurezza dei dipendenti o di altri soggetti che svolgono la loro attività presso l'Associazione;
- d) violazioni del Codice di comportamento o di altre disposizioni sanzionabili in via disciplinare;
- e) conseguenze penalmente rilevanti.

Associazione Loïc Francis-Lee	Procedura gestione reclami, segnalazioni e disservizi	MP Rev 2
----------------------------------	--	-------------

Non possono essere oggetto di segnalazione le semplici manifestazioni di insoddisfazione sulla qualità del servizio, né le comunicazioni che non riguardino situazioni direttamente percepite dal segnalante.

Il Reclamo e la Segnalazione, per essere sufficientemente circostanziati e completi, devono contenere i seguenti elementi:

- a) generalità del soggetto che effettua il reclamo/segnalazione, con indicazione della qualifica, della sede ove presta servizio e dei recapiti;
- b) descrizione dei tempi e del luogo in cui sono stati commessi eventuali illeciti;
- c) descrizione ben circostanziata del fatto oggetto del reclamo/segnalazione;
- d) indicazione dell'autore o degli autori del fatto;
- e) indicazione di altri eventuali soggetti a conoscenza del fatto e/o in grado di poter utilmente riferire sul medesimo;
- f) indicazione di eventuale documentazione a sostegno della fondatezza del reclamo/segnalazione;
- g) qualunque informazione utile allo sviluppo di indagine.

Ogni reclamo/segnalazione priva di elementi che permettano di identificare l'autore della stessa non può in alcun modo essere presa in considerazione.

CLASSIFICAZIONE DEI DISSERVIZI (NON CONFORMITA')

E' considerata Non Conformità:

- Uno scostamento riscontrato nelle caratteristiche del processo, rispetto ai requisiti e prescrizioni specificati (es. MOG, Codice Etico, Procedure, Politiche, leggi e regolamenti nazionali e/o Comunitari).
- Una carenza dello stesso MOG o documentazione ad esso correlata o nell'applicazione dei requisiti e prescrizioni in essi contenuti, oppure relativamente alla documentazione (es. MOG, Codice Etico, Procedure, etc.), tali da rendere inaccettabile o indeterminata la qualità di ogni singolo processo o di una sua parte, oppure la gestione delle norme ambientali, di sicurezza e salute, sia verso il personale dell'Associazione, sia verso i clienti e gli stakeholder.

Le NC sono classificate in tre categorie:

- NC minore;
- NC maggiore.
- NC potenziale.

Le NC minori sono tutte quelle che soddisfano i requisiti di seguito riportati:

- Non comportano effetti significativi in termini di impatto legale, economico, di immagine verso il cliente o altri stakeholder, etc.
- Violano solo prescrizioni interne (es. non sono richiamate nei documenti contrattuali o nelle leggi cogenti).

Il RdF dell'area in cui si registra la NC minore può già definire la proposta di risoluzione e attuare il trattamento della NC, dandone comunicazione alla DG con il modulo "Rapporto di Non Conformità e piano delle Azioni Correttive/Preventive" (Mod_PR_MOG_06.0-03).

Associazione Loïc Francis-Lee	Procedura gestione reclami, segnalazioni e disservizi	MP Rev 2
----------------------------------	--	--------------------

Le NC maggiori sono così classificate quando è frequente il ripetersi di NC minori, o quando la NC ha impatto legale e prescrittivo oppure quando è percepita dal personale interno e/o dagli altri stakeholder, fornendo eventualmente occasione di reclamo o manifestazioni di insoddisfazione e/o disagio.

A tal proposito l'Associazione adotta uno specifico modulo (Mod_PR_MOG_06.0.03) messo a disposizione degli stakeholder interni ed esterni, tramite pubblicazione all'interno del sito istituzionale www.assolic.net.

Per la gestione di queste non conformità, data la loro gravità, la valutazione e la decisione del tipo di trattamento cui sottoporre il processo non conforme, è analizzata dai vari RdF interessati e dalla DG.

Le NC potenziali (NCP) sono le situazioni in cui è prevedibile il verificarsi di NC, dato ad esempio l'individuazione di aree carenti con difficoltà di attuazione delle modalità gestionali definite dal MOG e dalla documentazione ad esso associata. In questo caso la DG definisce una o più AP, al fine di evitare l'insorgere di NC del tipo individuato.

DG conserva tutta la documentazione relativa alle NC, trasmettendo di volta in volta, copia del RNC ai RdF interessati; inoltre, DG provvederà, a seguito dell'attuazione della AC, alla verifica della sua reale efficacia.

DG registra ogni NC minore e maggiore o potenziale all'interno dell'apposito registro delle Non Conformità (Mod_PR_MOG_03.0.02).

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO/SEGNALAZIONE

I Reclami devono essere comunicate secondo le seguenti modalità:

- **Soggetti Segnalanti (Soci, Familiari, Amministratori di sostegno, Cittadini)--> Amministrazione**

Le Segnalazioni hanno il seguente percorso:

- **Soggetti Segnalanti--> Amministrazione**
- **Dipendenti->RLS-> Amministrazione->OdV**
- **Dipendenti->Responsabili U.O.-> Amministrazione->OdV**

o tramite comunicazione diretta o, per i dipendenti, tramite i Responsabili di Unità, i quali devono tempestivamente trasmettere in originale quanto ricevuto all'Organismo di Vigilanza, utilizzando criteri di riservatezza a tutela dell'efficacia degli accertamenti e dell'onorabilità delle persone interessate dalla segnalazione

Il reclamo/segnalazione può essere inviato in qualsiasi forma: per agevolarne la trasmissione è disponibile il *Modulo reclamo/segnalazione (Modulo 06.0.01)* in segreteria.

L'OdV, richiede che i dati contenuti nelle segnalazioni inoltrate tramite modello o in forma libera siano pertinenti rispetto alle finalità di cui al D. Lgs. 231/2001.

Associazione Loïc Francis-Lee	Procedura gestione reclami, segnalazioni e disservizi	MP Rev 2
----------------------------------	--	-------------

Tutte le comunicazioni da parte del Soggetto Segnalante nei confronti dell'Organismo di Vigilanza possono essere effettuate, a mezzo di:

- E-mail;
- Nota/lettera.

Per il contatto con l'OdV, l'Associazione Loic rende disponibile la casella di posta elettronica segreteria@associazioneoic.org, cui fare pervenire le segnalazioni con la dicitura "*Alla attenzione dell'OdV della Associazione Loic Francis-Lee*".

INFORMATIVA AI SENSI DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

(nota da inserire in calce al Modulo segnalazione)

"L'Associazione Loic Francis-Lee, con sede legale in Roma-00195, Via Oslavia 30, titolare del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679, rende noto che i Suoi dati personali acquisiti mediante la presente segnalazione saranno trattati esclusivamente per finalità connesse al rispetto degli obblighi derivanti dal Regolamento citato, nonché utilizzati, ed in seguito conservati, prevalentemente in forma cartacea.

Riconosciuta la legittimità anche di segnalazioni "anonime", il conferimento dei suoi dati appare facoltativo ed un suo rifiuto in tal senso non comporterà nessuna conseguenza circa la validità dell'operato dell'Organismo di Vigilanza dell'Associazione. (di qui in avanti più semplicemente O.d.V.). Il segnalante resta, in ogni caso, personalmente responsabile dell'eventuale contenuto diffamatorio delle proprie comunicazioni e l'Associazione, mediante il proprio O.d.V. si riserva il diritto di non prendere in considerazione le segnalazioni prodotte in evidente "mala fede".

L'Associazione ricorda, inoltre, che i dati da Lei forniti devono essere pertinenti rispetto alle finalità della segnalazione, cosicché l'O.d.V. sarà libero di non dare seguito alle segnalazioni riguardanti condotte o soggetti estranei agli obblighi derivanti dal D.lgs. 231/2001. Salvo l'espletamento di obblighi derivanti dalla legge, i dati personali da Lei forniti non avranno alcun ambito di comunicazione e diffusione."

GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI

Come utilizzare in maniera costruttiva la collaborazione dell'utente

La gestione dei reclami e delle segnalazioni è un'azione importante e fondamentale per le organizzazioni e le amministrazioni per molteplici motivi: in primo luogo, consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive; dall'altro, permette di migliorare la soddisfazione e il consenso attorno alla stessa organizzazione e ai servizi/prodotti erogati, diventando così un modo per migliorare e monitorare più in generale la qualità dei servizi e per diffondere l'immagine di un'organizzazione attenta alle esigenze e ai feedback dei suoi utenti/clienti.

Gestione delle Segnalazioni da parte dell'OdV

Le attività in cui si articola il processo gestionale delle segnalazioni sono: ricezione, istruttoria ed accertamento:

- **Ricezione:** l'Organismo di Vigilanza riceve le segnalazioni direttamente dal segnalante o tramite il Responsabile di Unità nella propria casella e-mail identificata o nella casella postale.
- **Istruttoria ed accertamento:** l'OdV valuta le segnalazioni ricevute avvalendosi, a seconda della loro natura, delle strutture interne della Associazione per lo svolgimento degli

Associazione Loïc Francis-Lee	Procedura gestione reclami, segnalazioni e disservizi	MP Rev 2
----------------------------------	--	--------------------

approfondimenti sui fatti oggetto di segnalazione. Può ascoltare direttamente l'autore della segnalazione o i soggetti menzionati nella medesima; ad esito dell'attività istruttoria assume, motivandole, le decisioni conseguenti, archiviando, ove del caso, la segnalazione o richiedendo alla Associazione di procedere alla valutazione ai fini disciplinari e sanzionatori di quanto accertato e/o agli opportuni interventi sul MOG.

Ove gli approfondimenti effettuati evidenzino situazioni di gravi violazioni del MOG e/o del Codice Etico ovvero l'OdV abbia maturato il fondato sospetto di commissione di un reato, l'OdV procede senza indugio alla comunicazione della segnalazione e delle proprie valutazioni tempestivamente al Consiglio di Amministrazione e, alla prima riunione possibile, al Collegio Sindacale.

Archiviazione della documentazione

L'Amministrazione è tenuta a documentare, mediante la conservazione di documenti informatici e/o cartacei, i reclami e le segnalazioni ricevute, al fine di garantire la completa tracciabilità degli interventi intrapresi per l'adempimento delle sue funzioni istituzionali.

I documenti in formato elettronico sono conservati in un "directory" protetta da credenziali di autenticazione conosciute dai componenti dell'Amministrazione ovvero dai soggetti espressamente autorizzati.

I documenti cartacei sono archiviati presso gli uffici di segreteria il cui accesso è consentito ai componenti dell'Amministrazione e dell'OdV ovvero ai soggetti espressamente autorizzati dall'OdV.

Tipologie di "documentazione"

1. Documenti interni o esterni relativi alle attività svolte in Associazione
2. Reclami di disservizi
3. Segnalazione di condotte generalmente illegittime
4. Segnalazione di Eventi sfavorevoli ("eventi sentinella") verificatisi nel corso delle attività operative
5. Relazioni

La trasmissione interna

Esistono vari strumenti a disposizione per trasmettere i reclami e le segnalazioni, ognuno con delle caratteristiche diverse.

a) Trasmissione/inoltro

La persona (Socio, Operatore dei centri, Consulente, Responsabile uu.oo. o altro) che presenta segnalazioni, reclami o altra documentazione alla Amministrazione ha la possibilità di scegliere il mezzo di comunicazione più idoneo per i contatti e può presentare la "documentazione" mediante:

- Modulo predisposto, consegnato direttamente all'Ufficio
- Lettera inoltrata a mezzo posta elettronica, all'indirizzo mail della segreteria: segreteria@associazioneiloic.org

I reclami presentati con modalità diverse dalle precedenti oppure indirizzati a caselle di posta elettronica diverse da quelle ufficiali, non saranno considerati pervenuti

Associazione Loïc Francis-Lee	Procedura gestione reclami, segnalazioni e disservizi	MP Rev 2
----------------------------------	--	--------------------

b) Ricezione

L'Ufficio di Segreteria, al fine di consentire il rispetto dei termini entro i quali devono essere completati gli adempimenti previsti:

- riceve la documentazione sopra citata nelle forme elencate
- identifica la tipologia della *documentazione*
- provvede a registrare data di presentazione, numero di protocollo,
- consegna tempestivamente, e preferibilmente entro lo stesso giorno della ricezione, al

Titolare della funzione di competenza:

- *direzione generale,*
- *direzione sanitaria,*
- *direzione amministrativa,*
- *responsabile di uu.oo.*

possibilmente integrata con le note in merito al fatto segnalato, redatta a cura del personale di segreteria oltre che da tutta la documentazione atta a comprovare l'accaduto.

c) Registrazione

La *documentazione* viene protocollata ai fini della determinazione della data di ricezione e registrata nell'apposito "Registro" tenuto nell'Ufficio di Segreteria.

L'Ufficio di Segreteria è responsabile della gestione del "Registro", in cui devono essere annotati i seguenti dati:

- a) nome e cognome/denominazione del mittente
- b) data e luogo dell'evento/accadimento segnalato
- c) natura dell'evento
- d) unità operativa interessata
- e) persone coinvolte
- f) numero identificativo del Registro

d) Istruttoria

Il *Titolare della funzione competente* a cui viene consegnata la *documentazione* effettua la valutazione del materiale pervenuto, istruisce la procedura adeguata coinvolgendo le figure professionali di riferimento (v. Procedura "*Gestione delle non conformità*") ed attiva i processi correttivi (v. Procedura "*Gestione delle azioni correttive e preventive*")

Al termine della procedura deve essere redatta una relazione esauriente e documentata da inviare all'Organismo di Vigilanza.

Il RdF, nel caso di NC minore può decidere sul trattamento immediato da intraprendere per tamponare la NC, inviando poi copia del Mod_PR_MOG_03.0.01 con i risultati del trattamento a DG.

Il RdF, nel caso di NC maggiore intervengono all'analisi delle cause e alla definizione delle azioni correttive della NC, supportando in questo la DG.

DG può decidere la possibilità di sottoporre ad audit i processi coinvolti in una NC, specialmente di tipo grave, se ciò è da lui ritenuto opportuno ai fini di assicurare la completa e piena efficacia della/e azione/i correttiva/e adottata.

Nel caso di NC potenziale, è cura di DG, attraverso il costante monitoraggio delle prestazioni, avvalendosi anche dell'operato dell'OdV, valutare i fattori di rischio per tutti i

Associazione Loïc Francis-Lee	Procedura gestione reclami, segnalazioni e disservizi	MP Rev 2
----------------------------------	--	-------------

processi che possono scatenare potenziali non conformità, decidendo tempestivamente le azioni e le misure idonee a prevenire l'evento non conforme e diffondendo ai RdF interessati le azioni e misure di prevenzione stabilite (Azioni Preventive-AP), al fine di assicurarne il rispetto e il mantenimento.

e) Modalità di risposta: comunicazione esterna

Nel momento in cui i cittadini/utenti si sentono coinvolti in un processo di gestione, in loro si creano delle aspettative che riguardano soprattutto la possibilità che la loro opinione sia realmente considerata e possa essere concretamente utile. Per questo motivo è necessario dare un feed back all'utente che ha inviato una segnalazione, e permettere, *entro tempi certi e stabiliti*, di avere un riscontro sul reclamo presentato e sulle azioni intraprese in tal senso dall'amministrazione.

La risposta può avvenire secondo diverse modalità: per telefono o per mail, e nei casi più complessi attraverso un incontro:

- *informare* l'utente sugli standard di servizio sui casi di inosservanza e sulle modalità attraverso le quali è possibile presentare un reclamo (indicando i canali e le persone a cui rivolgersi);
- *incoraggiare il reclamo* e rimuovere le barriere anche attraverso la previsione di punti di raccolta delle segnalazioni molto visibili;

Per agevolare gli utenti nella espressione dei loro reclami e suggerimenti possono essere utilizzati diversi strumenti: *formulari, pieghevoli, "help-desk"* (un punto visibile, nella stessa struttura degli uffici, in grado di erogare informazioni e di ricevere reclami), *spazio specifico sul sito istituzionale*.

Inoltre, il sistema di gestione dei reclami deve tenere conto delle persone con particolari difficoltà (che ad esempio parlano un'altra lingua, o che non sanno leggere); a tal fine, per agevolare gli utenti nella presentazione del reclamo, possono essere predisposti dei moduli contenenti le informazioni necessarie alla registrazione.

f) Riesame

Se l'utente non è soddisfatto della risposta è necessario attivare le diverse modalità di riesame previste dalle procedure/regolamenti di pubblica tutela. Si riporta di seguito alcune modalità:

- Riesaminare le segnalazioni e valutare come procedere
- Ri-verificare l'istruttoria interna
- Effettuare un colloquio diretto con il reclamante
- Attivare eventualmente il Servizio di Mediazione
- Altro

La seconda istanza non necessariamente richiede una risposta scritta.

g) Elaborazione Reportistica e Pubblicizzazione

Elaborazione report finale (annuale)

- Invio alla Direzione Generale e alle diverse unità operative. Possono essere redatti report specifici a cadenza concordata con le diverse articolazioni aziendali che ne fanno richiesta.
- Pubblicizzazione della reportistica secondo modalità concordate

Associazione Loïc Francis-Lee	Procedura gestione reclami, segnalazioni e disservizi	MP Rev 2
----------------------------------	--	--------------------

h) Coinvolgimento degli operatori

la funzionalità di un sistema di gestione dei reclami, è garantita non solo dalla procedura formale, ma anche dall'atteggiamento degli operatori, che devono comprendere che la gestione dei reclami è una parte integrante sia dell'attività di cura dei clienti, sia dell'attività specifica di ogni operatore, e non un'intrusione fastidiosa, riconoscendo i benefici di un buon sistema di gestione dei reclami e intendendo il reclamo come un'opportunità sia per "aggiustare le cose" rispetto al singolo utente, sia per migliorare il servizio.

i) Predisposizione Azioni di Miglioramento

DA APPROFONDIRE TRAMITE PERCORSO DI ANALISI INTEGRATO FRA RESPONSABILI U.O. E REFERENTI AZIENDALI DELLA QUALITA'.

RESPONSABILITA'

La procedura è classificata e trattata sotto le responsabilità dei seguenti RdF:

- | | |
|-----|--|
| RdF | <ul style="list-style-type: none"> • Per i controlli eseguiti in ogni fase di esecuzione dei processi produttivi, secondo le procedure interne • Per attuare il trattamento delle NC e valutare e proporre le azioni correttive e preventive delle NC di processo, prodotto o servizio (vedi anche PR_MOG_04.0 "Procedura per la Gestione delle azioni correttive e preventive") |
| DG | <ul style="list-style-type: none"> • Per le registrazioni delle NC e per la definizione, in concerto con i RdF delle AC/AP necessarie • Per la collaborazione fornita a RdF per la gestione delle NC • Per i reclami provenienti dal cliente o da altri stakeholder. |

Quando necessario, più funzioni collaborano contemporaneamente per risolvere le non conformità più complesse. Le NC scaturite in ambito di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro sono gestite dal RSPP.

Ogni funzione è responsabile delle Unità Operative ad essa collegate ed è tenuta alle seguenti attività:

- *Informazione* del personale coinvolto
- *Valutazione* sulla corretta applicazione delle procedure
- *Adozione dei dovuti provvedimenti* nei casi di non corretta applicazione delle procedure

VALUTAZIONE DELLA PROCEDURA

Valutazione di I livello: Direttore Generale, Responsabile U.O.

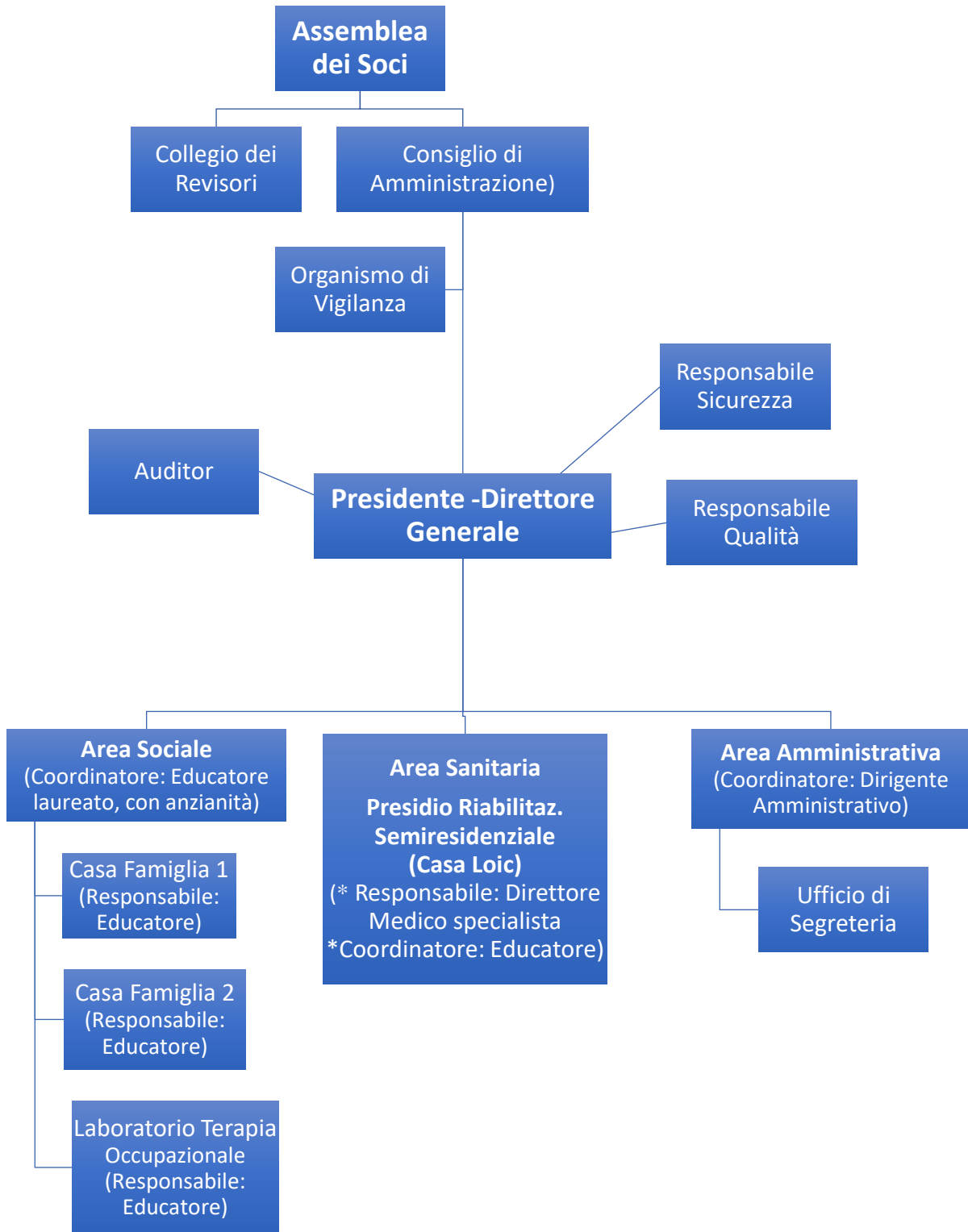
Valutazione di II livello: Organismo di Vigilanza, Responsabile per la sicurezza, Auditor

Associazione Loïc Francis-Lee	Procedura gestione reclami, segnalazioni e disservizi	MP Rev 2
----------------------------------	--	--------------------

ALLEGATI

1. Organigramma della Dirigenza
2. Mod_PR_MOG_06.0.01 “Scheda Reclamo/ Segnalazione”

ORGANIGRAMMA DELLA DIRIGENZA



Associazione Loïc Francis-Lee	Procedura gestione reclami, segnalazioni e disservizi	MP Rev 2
----------------------------------	--	--------------------

Modulo 06.0.01	ASSOCIAZIONE LOIC FRANCIS-LEE MODULO RECLAMO /SEGNALAZIONE
----------------	---

Dati di chi espone reclamo o segnalazione		Data
Nominativo:		Modalità di presentazione <input type="checkbox"/> Verbale <input type="checkbox"/> Telefonico <input type="checkbox"/> Scritto
Indirizzo:		
Recapito		
Oggetto del Reclamo/Segnalazione		
Firma persona segnalante:	Firma Titolare della Funzione di competenza presa visione (o ricezione)	Visto CDA (<u>solo se segnalazione/reclamo grave</u>)
Trattamento reclamo/segnalazione:		
Avviato RNC n. _____		
Data	Firma Segreteria	Firma Titolare della Funzione di competenza

Associazione Loïc Francis-Lee	Procedura gestione reclami, segnalazioni e disservizi	MP Rev 2
----------------------------------	--	-------------

Osservazioni CDA (**qualora reclamo/segnalazione sia grave**)

Il reclamo/segnalazione è stato trattato come dichiarato nel campo apposito ed è stata chiuso

In data

Firma Segreteria _____

L'Associazione Loic Francis-Lee, con sede legale in Roma-00195, Via Oslavia 30, titolare del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679, rende noto che i Suoi dati personali acquisiti mediante la presente segnalazione saranno trattati esclusivamente per finalità connesse al rispetto degli obblighi derivanti dal D.Lgs. 231/2001, nonché utilizzati, ed in seguito conservati, prevalentemente in forma cartacea.

Riconosciuta la legittimità anche di segnalazioni "anonime", il conferimento dei suoi dati appare facoltativo ed un suo rifiuto in tal senso non comporterà nessuna conseguenza circa la validità dell'operato dell'Organismo di Vigilanza dell'Associazione. (di qui in avanti più semplicemente O.d.V.). Il segnalante resta, in ogni caso, personalmente responsabile dell'eventuale contenuto diffamatorio delle proprie comunicazioni e l'Associazione, mediante il proprio O.d.V. si riserva il diritto di non prendere in considerazione le segnalazioni prodotte in evidente "mala fede".

Salvo l'espletamento di obblighi derivanti dalla legge, i dati personali da Lei forniti non avranno alcun ambito di comunicazione e diffusione."