



## GESTIONE RECLAMI

PG 9.2 B  
Ed. 1 Rev. 0  
18/06/2021

1. INTRODUZIONE
2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
3. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI
4. OGGETTO DEI RECLAMI E DELLA SEGNALAZIONE
5. CLASSIFICAZIONE DEI DISSERVIZI (NON CONFORMITA')
6. MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO/SEGNALAZIONE
7. INFORMATIVA AI SENSI DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679
8. GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI
9. RESPONSABILITA'
10. VALUTAZIONE DELLA PROCEDURA
11. ALLEGATI

**Sede legale:** Via Torrente snc, RIETI C.A.P. 02010


**Telefono e fax:** 0746 497741 **Telefono mobile:** 391 49 57 825 **Mail:** [nemo.coop@pec.it](mailto:nemo.coop@pec.it) / [coop.nemo@gmail.com](mailto:coop.nemo@gmail.com)

**Partita Iva/Codice Fiscale:** 01053000574

**Iscrizione alla C.C.I.A.A. di Rieti:** numero Repertorio Economico Amministrativo 64691

**Iscrizione all'Albo Regionale delle cooperative sociali, sezione A:** determinazione n. D3275 del 05/08/2010

**UNI EN ISO 9001:2015**

	<h2>GESTIONE RECLAMI</h2>	<p>PG 9.2 B Ed. 1 Rev. 0 18/06/2021</p>
---	---------------------------	---

## 1 INTRODUZIONE

La presente procedura è approvata dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa 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.centronemorietai.it](http://www.centronemorietai.it).

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


## 2 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

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, relativi a disservizi e/o a eventuali violazioni del Regolamento interno e/o del Codice Etico*** e di definire le attività necessarie alla loro corretta gestione. Si applica a tutti i lavoratori, ai componenti del CdA, del Collegio Sindacale nonché a consulenti esterni e fornitori e a qualsiasi altro soggetto che entri in relazione con Nemo

## 3 TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI

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

## 4 OGGETTO DEI RECLAMI E DELLA SEGNALAZIONE

	<p>GESTIONE RECLAMI</p>	<p>PG 9.2 B Ed. 1 Rev. 0 18/06/2021</p>
---	-------------------------	---

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
- ritardi nell'erogazione di attività pianificate

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 della Cooperativa, 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 della Cooperativa;
- b) pregiudizio patrimoniale;
- c) danno alla salute o alla sicurezza dei dipendenti o di altri soggetti che svolgono la loro attività presso la Cooperativa;
- d) violazioni del Codice di comportamento o di altre disposizioni sanzionabili in via disciplinare;
- e) conseguenze penalmente rilevanti.

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

	<b>GESTIONE RECLAMI</b>	<b>PG 9.2 B</b> <b>Ed. 1 Rev. 0</b> <b>18/06/2021</b>
--	-------------------------	---

- poter utilmenteriferire 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.

## **5 CLASSIFICAZIONE DEI DISSERVIZI (NON CONFORMITA')**

E' considerata Non Conformità:


- Uno scostamento riscontrato nelle caratteristiche del processo, rispetto ai requisiti e prescrizioni specificati (es. Regolamento Interno, Codice Etico, Procedure, Politiche, leggi e regolamenti nazionali e/o Comunitari).
- Una carenza dello stesso Regolamento Interno o documentazione ad esso correlata o nell'applicazione dei requisiti e prescrizioni in essi contenuti, oppure relativamente alla documentazione (es Regolamento Interno, 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 della Cooperativa, 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).

	<b>GESTIONE RECLAMI</b>	<b>PG 9.2 B</b> <b>Ed. 1 Rev. 0</b> <b>18/06/2021</b>
--	-------------------------	---

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"

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/odisagio.

A tal proposito la Cooperativa adotta uno specifico modulo messo a disposizione degli stakeholder interni ed esterni, tramite pubblicazione all'interno del sito istituzionale [www.centronemoreteti.it](http://www.centronemoreteti.it)

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 Regolamento Interno 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


## **6 MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO/SEGNALAZIONE**

I **Reclami** devono essere comunicate secondo le seguenti modalità:

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

Le **Segnalazioni** hanno il seguente percorso:

- **Soggetti Segnalanti → Amministrazione**
- **Dipendenti-RLS → Amministrazione**

	<b>GESTIONE RECLAMI</b>	PG 9.2 B Ed. 1 Rev. 0 18/06/2021
---	-------------------------	--

➤ **Dipendenti- Amministrazione**

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 agevolare la trasmissione è disponibile il **Modulo reclamo/segnalazione** in segreteria.

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, la Cooperativa rende disponibile la casella di posta elettronica [reclamiesegnalazioni.nemo@gmail.com](mailto:reclamiesegnalazioni.nemo@gmail.com), cui fare pervenire le segnalazioni indirizzate all' Amministrazione

**7 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)

“La Società Cooperativa Sociale Nemo Onlus”, con sede legale in Rieti 02100, Via Torrente SNC, 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' Amministrazione della Cooperativa. Il segnalante resta, in ogni caso, personalmente responsabile dell'eventuale contenuto diffamatorio delle proprie comunicazioni e la Cooperativa, si riserva il diritto di non prendere in considerazione le segnalazioni prodotte in evidente “mala fede”.

	<b>GESTIONE RECLAMI</b>	<b>PG 9.2 B</b> <b>Ed. 1 Rev. 0</b> <b>18/06/2021</b>
--	-------------------------	---

La Cooperativa ricorda, inoltre, che i dati da Lei forniti devono essere pertinenti rispetto alle finalità della segnalazione, cosicché l'Amministrazione sarà libera 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."

## **8 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'Amministrazione**

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 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 Cooperativa per lo svolgimento degli 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 Cooperativa di procedere alla valutazione ai fini disciplinari e sanzionatori di quanto accertato e/o agli opportuni interventi sul Regolamento interno.

Ove gli approfondimenti effettuati evidenzino situazioni di gravi violazioni del Regolamento interno e/o del Codice Etico ovvero l'OdV abbia maturato il fondato



	<p>GESTIONE RECLAMI</p>	<p>PG 9.2 B Ed. 1 Rev. 0 18/06/2021</p>
--	-------------------------	---

sospetto di commissione di un reato, l'OdV procede senza indugio alla comunicazione della segnalazione e delle proprie valutazioni tempestivamente al Consiglio di Amministrazione .

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.

### **Tipologie di "documentazione"**


1. Documenti interni o esterni relativi alle attività svolte al Centro
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



	<p>GESTIONE RECLAMI</p>	<p>PG 9.2 B Ed. 1 Rev. 0 18/06/2021</p>
---	-------------------------	---

La persona (Socio, Operatore, Consulente, Responsabile, 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:

[reclamiesegnalazioni.nemo@gmail.com](mailto:reclamiesegnalazioni.nemo@gmail.com)

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

#### 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,***
- ***coordinamento.***

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

	<p>GESTIONE RECLAMI</p>	<p>PG 9.2 B Ed. 1 Rev. 0 18/06/2021</p>
---	-------------------------	---

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 modello di segnalazione 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 de DG, attraverso il costante monitoraggio delle prestazioni, avvalendo si dell'operato dell'OdV, valutare i fattori di rischio per tutti i processi che possono scatenare potenziali non conformità, decidendo tempestivamente le azioni e le misure idonee a prevenire l'evento non

	<b>GESTIONE RECLAMI</b>	<b>PG 9.2 B</b> <b>Ed. 1 Rev. 0</b> <b>18/06/2021</b>
--	-------------------------	---

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.

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
- Effettuare un colloquio diretto con il reclamante
- Attivare eventualmente il Servizio di Mediazione

	<b>GESTIONE RECLAMI</b>	<b>PG 9.2 B</b> <b>Ed. 1 Rev. 0</b> <b>18/06/2021</b>
--	-------------------------	---

- 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

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

## **9 RESPONSABILITA'**

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

	<b>GESTIONE RECLAMI</b>	<b>PG 9.2 B</b> Ed. 1 Rev. 0 18/06/2021
---	-------------------------	---

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

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

## **10 VALUTAZIONE DELLA PROCEDURA**

Valutazione di I livello: Direzione Generale e Responsabili di settore.

Valutazione di II livello: Amministrazione, Responsabile per la sicurezza, Auditor

## **11 ALLEGATI**

Modello MD 9.2 B – Modulo segnalazione reclami