Entropia Società Cooperativa Sociale Onlus
Via Risorgimento 38, 36036 Torrebelvicino VI
C.F. e P. IVA 03004600247

GESTIONE DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI

INDICE

1. SCOPO

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

3. CHI PUÒ PRESENTARE RECLAMI/SEGNALAZIONI

4. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE

5. TEMPI DI PRESENTAZIONE

6. PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI

7. GESTIONE DEI RECLAMI - MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

8. PROCESSO DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

9. INDICATORI DI MONITORAGGIO

10. MODALITA' DI COMUNICAZIONE DELLA PROCEDURA

11. ARCHIVIAZIONE

12. MODULO RECLAMI CTRP "IL GLICINE"

13. MODULO RECLAMI COMUNITA' DI BASE "ARCOIRIS"

14. MODULO RECLAMI GRUPPO APPARTAMENTO "MAGNOLIA"

1. SCOPO

La procedura unificata per la gestione di reclami, segnalazioni, osservazioni o elogi, ha lo scopo di uniformare le procedure di tutela degli utenti attualmente in carico Entropia Società Cooperativa Sociale Onlus, descrivendo i contenuti minimi obbligatori della procedura stessa e le modalità condivise attraverso cui gli utenti, parenti, affini o gli organismi di tutela o le associazioni di volontariato possono presentare un reclamo o una segnalazione e richiedere una risposta ai loro bisogni, in modo chiaro e trasparente.

Essa si applica alla gestione dei **reclami**, intesi come comunicazione formale di un presunto disservizio, sottoscritta e indicante i dati della persona che sporge il reclamo ed implica una risposta da parte della cooperativa; si applica anche alla gestione delle **segnalazioni**, intese come osservazioni, rilievi, suggerimenti o elogi, non formalizzati, che non implicano una risposta formale all'interessato da parte della cooperativa, ma sono comunque utilizzati per migliorare i servizi.

La gestione dei reclami rappresenta, secondo le normative nazionali ed i relativi provvedimenti attuativi, uno strumento dell'organizzazione idoneo a:

a) rilevare e rispondere alle situazioni di disagio e insoddisfazione espresse dall'utente;

b) raccogliere suggerimenti, osservazioni ed elogi;

c) consentire l'analisi delle esigenze dell'utenza per contribuire al monitoraggio e al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate.

Reclami e suggerimenti, se adeguatamente classificati e trattati, rappresentano precisi indicatori del giudizio dell'utente, parenti, affini o gli organismi di tutela o le associazioni di volontariato, sulla qualità dei servizi: opportunamente letti e utilizzati dalla cooperativa come "sensori" e "segnali", permettono l'individuazione di aspetti critici in ambito professionale, relazionale ed organizzativo, sui quali attivare azioni correttive e percorsi di miglioramento.

Precondizione per l'implementazione dell'intero processo è che la procedura abbia il supporto del sito della cooperativa e di una classificazione condivisa dei reclami, affinché le operazioni di registrazione siano uniformi, complete, continue e univoche.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La struttura preposta alla gestione delle segnalazioni e dei reclami è l'Ufficio Amministrativo di Entropia Società Cooperativa Sociale Onlus con ogni singola unità operativa della stessa.

RECLAMO Comunicazione formale di un disservizio, sottoscritta e indicante i dati di chi sporge il reclamo. Implica una risposta da parte di Entropia Società Cooperativa Sociale Onlus.

SEGNALAZIONE Qualunque comunicazione dell'utente non codificabile come reclamo, come ad esempio osservazioni, rilievi, suggerimenti o elogi. Non implica una risposta formale all'interessato da parte di Entropia, è comunque presa in considerazione per migliorare i servizi.

3. CHI PUÒ PRESENTARE RECLAMI/SEGNALAZIONI

Possono sporgere reclami o fare segnalazioni gli utenti dei servizi erogati da Entropia Società Cooperativa Sociale Onlus, direttamente, parenti, affini o gli organismi di tutela o le associazioni di volontariato. Se la comunicazione del disservizio è avanzata da soggetto diverso dal diretto interessato, può esserne disposta la archiviazione in caso di opposizione di quest'ultimo.

4. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE
Gli utenti, e gli altri soggetti sopra citati, esercitano il proprio diritto attraverso:

a. lettera in carta semplice, indirizzati e inviati o consegnati direttamente all'ufficio amministrativo di Entropia Società Cooperativa Sociale Onlus;

b. segnalazione via e-mail (coop.entropia@libero.it);

c. compilazione dell'apposito modello disponibile presso l'Ufficio Amministrativo di Entropia Società Cooperativa Sociale Onlus, le Unità Operative, e sul sito internet aziendale;

I dati forniti verranno trattati nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.. L'esplicito consenso al trattamento dei dati personali è indispensabile all'avvio della procedura di gestione dei reclami. L'omissione del consenso comporta la non attivazione della procedura "gestione reclami" e l'archiviazione come "segnalazione", previa cancellazione dei dati sensibili.

5. TEMPI DI PRESENTAZIONE
I reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

6. PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI
Il processo viene complessivamente gestito secondo le seguenti fasi:

1. il Responsabile dell'unita operativa, esercitando la funzione di ascolto, accoglie l'utente e l'espressione formalizzata del disagio, fornendo informazioni su modalità e tempi della relativa istruttoria, avendo cura di far sottoscrivere il consenso al trattamento dei dati personali, in ottemperanza al D.lgs.196/03;

2. i reclami, in qualsiasi forma pervenuti, vengono gestiti direttamente dal Ufficio Amministrativo di Entropia Società Cooperativa Sociale Onlus;

3. i reclami vengono registrati al protocollo

4. i reclami vengono trasmessi al/ai Responsabile/i delle strutture di competenza, per gli eventuali adempimenti, e perché comunichino per iscritto, ove necessario, i chiarimenti utili a fornire un'esauriente risposta all'utente, entro il termine massimo di 7 giorni dalla ricezione del reclamo.

Problematiche di particolare complessità potranno essere segnalate anche alla Direzione Aziendale;

5. L'Ufficio Amministrativo di Entropia Società Cooperativa Sociale Onlus, acquisiti eventuali chiarimenti, predispone apposita risposta all'utente entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

Eventuali ritardi legati alla complessità del caso saranno comunque comunicati all'utente e debitamente motivati. Tale risposta interlocutoria deve essere seguita da risposta definitiva non oltre i successivi 60 giorni.
Il/La Responsabile dell'Ufficio Amministrativo di Entropia Società Cooperativa Sociale Onlus provvede annualmente a redigere un report relativo al numero e alla tipologia dei reclami

pervenuti, da pubblicare sul sito aziendale nella sezione dedicata RECLAMI, e a darne comunicazione ai principali *stakeholders* istituzionali.

7. GESTIONE DEI RECLAMI - MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

Funzione / **Attività**	Ufficio Amministrativo	Responsabili Strutture Competenti	Altre Funzioni Aziendali
Accoglienza utente e presa in carico del reclamo	UA	R	LR CDA
Presa in carico del reclamo pervenuto via mail, posta o fax	UA		LR CDA
Registrazione del reclamo	UA		
Classificazione del reclamo	UA		
Invio copia del reclamo ai Responsabili delle strutture di competenza	UA	R	LR CDA
Riscontro all'ufficio amministrativo da parte dei Responsabili delle strutture		R	
Risposta all'utente	UA		
Reporting	UA	R	LR CDA

UA = Ufficio Amministrativo, R = Responsabile LR = Legale Rappresentante
CDA = Consiglio di Amministrazione

8. PROCESSO DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Per segnalazione si intende qualunque comunicazione dell'utente, parenti, affini o gli organismi di tutela o le associazioni di volontariato non codificabile come reclamo, come ad esempio osservazioni, rilievi, suggerimenti o elogi. Esse non implicano una risposta formale all'interessato da parte di Entropia Società Cooperativa Sociale Onlus, ma sono comunque prese in considerazione per migliorare i servizi e pertanto devono essere registrate e codificate.

Nel caso di segnalazioni di maggiore complessità, o di problematiche non immediatamente risolvibili, il personale di competenza informerà l'utente circa l'opportunità di procedere alla formalizzazione necessaria per avviare l'iter della gestione reclami.

A seconda delle tipologie di segnalazioni, l'ufficio amministrativo provvederà a trasmetterle alle unita operative interessate per opportuna conoscenza o per i provvedimenti di competenza.
Il/la Responsabile dell'ufficio amministrativo provvede annualmente a redigere un report relativo al numero e alla tipologia delle segnalazioni pervenute, da pubblicare sul sito aziendale nella sezione

dedicata alla SEZIONE RECLAMI, unitamente al report relativo ai reclami, e a darne comunicazione ai principali stakeholders istituzionali.

9. INDICATORI DI MONITORAGGIO

La procedura viene monitorata attraverso i seguenti indicatori:

a) N. reclami con prima risposta entro 30 gg/tot. reclami x 100

b) N. reclami conclusi entro 90 gg/tot. reclami x 100

10. MODALITA' DI COMUNICAZIONE DELLA PROCEDURA

La procedura sarà condivisa con le altre funzioni aziendali interessate (Legale rappresentante, CDA, Unità Operative; sarà inoltre diffusa attraverso la pubblicazione sul sito web aziendale nella sezione dedicata ai RECLAMI.

11. ARCHIVIAZIONE

I reclami ricevuti, le varie relazioni di istruttoria, le lettere di replica nonché ogni altra documentazione prodotta o acquisita relativamente a ciascuna pratica devono essere conservati dall'ufficio amministrativo di Entropia Società Cooperativa Sociale per cinque anni dalla chiusura della pratica stessa.

MODULO RECLAMI CTRP "IL GLICINE

Per eventuali disfunzioni del Servizio è Vostro diritto presentare un reclamo scritto usando l'apposito modulo che consegnerete al Responsabile dell'unita operativa CTRP "Il Glicine in Via Risorgimento 38 – 36030 Torrebelvicino (VI) oppure tramite via mail all'ufficio amministrativo di Entropia Cooperativa Sociale Onlus coop.entropia@libero.it

Il sottoscritto …… nato a…… il …… e residente a ……...

in via……accolto in questa struttura.

Segnalo le seguenti disfunzioni del servizio:
…….
…….
…….
…….
…….
…….

Data:……...

Firma:…….

□ *consenso al trattamento dei dati personali, in ottemperanza al D.lgs.196/03*

MODULO RECLAMI COMUNITA' DI BASE ARCOIRIS

Per eventuali disfunzioni del Servizio è Vostro diritto presentare un reclamo scritto usando l'apposito modulo che consegnerete al Responsabile dell'unita operativa Comunità Alloggio di Base Arcoiris in Via Roma 12 – 36014 Santorso (VI) oppure tramite via mail all'ufficio amministrativo di Entropia Cooperativa Sociale Onlus coop.entropia@libero.it

Il sottoscritto …… nato a…… il ……. e residente a ……...

in via……accolto in questa struttura.

Segnalo le seguenti disfunzioni del servizio:
…….
…….
…….
…….
…….
…….

Data:……...

Firma:…….

□ *consenso al trattamento dei dati personali, in ottemperanza al D.lgs.196/03*

MODULO RECLAMI GRUPPO APPARTAMENTO "MAGNOLIA"

Per eventuali disfunzioni del Servizio è Vostro diritto presentare un reclamo scritto usando l'apposito modulo che consegnerete al Responsabile dell'unita operativa Gruppo Appartamento "Magnolia in Via Venezia 43 – 36015 Schio (VI) oppure tramite via mail all'ufficio amministrativo di Entropia Cooperativa Sociale Onlus coop.entropia@libero.it

Il sottoscritto …… nato a…… il ……. e residente a ……...

in via…….accolto in questa struttura.

Segnalo le seguenti disfunzioni del servizio:
…….
…….
…….
…….
…….
…….

Data:……...

Firma:…….

□ *consenso al trattamento dei dati personali, in ottemperanza al D.lgs.196/03*