



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona  
"SANTA MARIA"  
Via E. Chini n.37  
38023 - Cles (TN)

DOC APSP



N°\_036\_ REV\_001\_

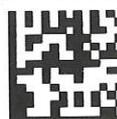
**PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI  
RECLAMI E SEGNALAZIONI**

Pagina 1 di 8  
20/04/2021



REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	PROTOCOLLO
Responsabile Qualità Silvia Dallagiovanna <i>Silvia</i>	Direttore Dott Cattani Luca <i>Luca</i> Responsabile Qualità Silvia Dallagiovanna <i>Silvia</i>	Direttore Dott Cattani Luca	I/V/1 DATA _____

DOCUMENTO PRECEDENTE	CAUSALE DELLA REVISIONE
<u>Prima stesura</u>	Aggiornamenti: <ul style="list-style-type: none"><li>• Inserita matrice delle responsabilità</li></ul>



A.P.S.P. SANTA MARIA  
22/04/2021 - 08.55  
05.08 Sistema qualità  
Interno

**A.P.S.P. SANTA MARIA**  
Protocollo N°: 00002797/00 rif: CBA|641326  
Data Movimento: 22/04/2021 - 08.55



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona  
"SANTA MARIA"  
Via E. Chini n.37  
38023 - Cles (TN)

DOC APSP



N°\_036\_\_ REV\_\_001\_\_

**PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI  
RECLAMI E SEGNALAZIONI**

Pagina 2 di 8  
20/04/2021

Redazione a cura di:

Nome e Cognome	Qualifica
Responsabile Qualità	Silvia Dallagiovanna

Hanno collaborato:

Nome e Cognome	Qualifica

Verifica e controllo a cura di:

Nome e Cognome	Qualifica
Dott Cattani Luca	Direttore

<b>Data prima stesura documento</b>	<b>Aprile 2016</b>
-------------------------------------	--------------------

Archiviato:

<b>Ufficio Qualità - Srv2008/Personale/Procedure</b>
--



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona  
"SANTA MARIA"  
Via E. Chini n.37  
38023 - Cles (TN)

DOC APSP



N°\_036\_ REV\_001\_

**PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI  
RECLAMI E SEGNALAZIONI**

Pagina 3 di 8  
20/04/2021

## INDICE

1. INTRODUZIONE .....	3
2. SCOPO .....	3
3. AMBITO DI APPLICAZIONE .....	4
4. TERMINI E DEFINIZIONI .....	4
5. DESCRIZIONE DELLE RESPONSABILITA' .....	4
5.a MATRICE DELLE RESPONSABILITA' .....	4
6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' .....	5
7. RIFERIMENTI/BIBLIOGRAFIA .....	6
8. ELENCO DEI DESTINATARI .....	6
9. DOCUMENTI ALLEGATI O COLLEGATI .....	6

### 1. INTRODUZIONE

La tutela del cittadino viene esercitata dalla A.P.S.P. Santa Maria attraverso una pluralità di interventi volti a responsabilizzare tutto il personale verso i diritti delle persone residenti della struttura. Il residente o il familiare ha in ogni caso la possibilità di presentare un reclamo o una segnalazione al fine di evidenziare problematiche che richiedono un intervento correttivo.

### 2. SCOPO

La procedura per la gestione di reclami, segnalazioni, osservazioni, elogi, ha lo scopo di garantire la tutela dei cittadini descrivendo le modalità attraverso cui gli utenti possono esprimersi e richiedere una risposta ai loro bisogni, in modo chiaro e trasparente.

Essa si applica ai 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 dell'Azienda; si applica anche alle segnalazioni, intese come osservazioni, rilievi, suggerimenti che non implicano una risposta formale all'interessato da parte dell'Azienda, ma sono comunque utilizzati per migliorare i servizi.

La gestione dei reclami rappresenta dunque uno strumento dell'organizzazione idoneo a:

- rilevare e rispondere alle situazioni di disagio e insoddisfazione espresse dall'utente;
- raccogliere suggerimenti, osservazioni ed eventuali apprezzamenti;
- consentire l'analisi delle espressioni e delle esigenze dell'utenza per contribuire al monitoraggio ed al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate. Affinché segnalazioni e reclami possano veramente diventare uno strumento per l'attivazione di un percorso di miglioramento della qualità del servizio - e quindi per innescare riflessioni su quanto segnalato, piuttosto che per individuarne i responsabili - è necessario che la loro registrazione sia continua e completa.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona  
"SANTA MARIA"  
Via E. Chini n.37  
38023 - Cles (TN)

DOC APSP



N°\_036\_\_ REV\_001\_\_

**PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI  
RECLAMI E SEGNALAZIONI**

Pagina 4 di 8  
20/04/2021

Consente infatti una visione esterna della struttura segnalando criticità o situazioni non riscontrate nell'organizzazione.

La segnalazione può essere fatta da ogni persona residente, familiare, visitatore, persona esterna che per qualsiasi motivo entra in struttura

### 3. AMBITO DI APPLICAZIONE

Questa procedura si applica ogni qualvolta vi è una comunicazione da parte di una persona interna o esterna alla struttura

### 4. TERMINI E DEFINIZIONI

Si intende per:

- Reclamo: la doglianza rivolta alla Direzione giustificata da mancato o cattivo esercizio erogato dalla struttura. La segnalazione riguarda aspetti amministrativi, assistenziali, organizzativi, generali riscontrati non conformi dal segnalante
- Segnalazione: volta a promuovere azioni per il miglioramento degli standard di efficacia, efficienza, economicità e qualità dei servizi erogati dalla struttura con particolare riferimento agli aspetti organizzativi, relazionali, logistici
- Apprezzamento: segnalazione volta ad indicare qualsiasi aspetto positivo percepito dalla persona (buon funzionamento organizzativo, qualità delle relazioni, aspetti strutturali, ecc)

### 5. DESCRIZIONE DELLE RESPONSABILITA'

Responsabile di questa procedura è il Direttore. La Responsabile Qualità cura l'archiviazione e la stesura di report di processo e di risultato

#### 5.a MATRICE DELLE RESPONSABILITA'

Descrizione dell'attività	Amministrazione	Direzione	I Responsabili dei servizi	Responsabile Qualità
Arrivo segnalazione, protocollo	R			
Esame segnalazione		R		
Risposta segnalazione, protocollo	C	R		
Arrivo segnalazione verbale o scritta			R	
Presenza in carico della segnalazione			R	
Risposta alla segnalazione, protocollo	C		R	
Invio traccia iniziale e finale a Responsabile Qualità			R	I
Compilazione report annuale delle segnalazioni trattate in struttura		C		R

R= Responsabile azione I = Informato C= coinvolto



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona  
"SANTA MARIA"  
Via E. Chini n.37  
38023 - Cles (TN)

DOC APSP



N°\_036\_ REV\_001\_

**PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI  
RECLAMI E SEGNALAZIONI**

Pagina 5 di 8  
20/04/2021

**6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'**

**RECLAMI O SEGNALAZIONI SCRITTE:**

La persona intenzionata a voler trasmettere reclami, segnalazioni o apprezzamenti può ritirare il modulo posto nell'espositore in portineria. Il modulo è scaricabile accedendo al sito dell'APSP al link - [www.apspcles.it](http://www.apspcles.it)

Se compilato in modalità cartacea, va inserito in busta chiusa e depositato nella casella posizionata vicino all'espositore; la trasmissione del modulo può avvenire via mail a [info@apspcles.it](mailto:info@apspcles.it) o a [raccomandata@pec.apspcles.it](mailto:raccomandata@pec.apspcles.it)

Il servizio portineria provvede al ritiro e consegna all'ufficio protocollo che provvede alla registrazione e consegna alla Direzione per presa in carico (all.1)

La segnalazione viene presa in esame dalla Direzione che, in base al contenuto della stessa, intraprende le azioni di verifica necessarie. Per permettere l'analisi approfondita delle segnalazioni la procedura prevede fino a 10 giorni di tempo per la risposta.

La risposta al segnalante viene sempre inoltrata in forma scritta, protocollata.

Una segnalazione si considera conclusa con la comunicazione della risposta da parte della Direzione

**Reclamo, segnalazione, apprezzamento verbale:** se una persona desidera esprimere verbalmente il proprio parere è possibile chiedere un colloquio con il Direttore.

**La modulistica va archiviata all'ufficio qualità per compilazione report annuale**

**RECLAMI O SEGNALAZIONI VERBALI:**

la figura professionale a cui viene rivolto il reclamo o la segnalazione verbale la invia con mail o consegna alla figura di riferimento secondo il servizio in cui presta il proprio operato; ogni servizio ha un responsabile a cui fare riferimento.

Nella mail o consegna va segnalato chi ha riferito la segnalazione o il reclamo, il contenuto, data, eventuali commenti.

Il Responsabile, entro 5 giorni provvede a fornire risposta alla persona che ha fatto il reclamo o la segnalazione

SERVIZIO	A CHI INVIA	GESTIONE SEGNALAZIONE	INVIO FINALE
1. Reparti e figure collegate	1. Responsabili di reparto	Ogni Responsabile del proprio reparto o servizio gestisce la segnalazione con un intervento diretto o con segnalazione e coinvolgimento di altre figure o servizi se necessario, fornisce risposta della segnalazione entro 5 giorni	Alla risposta/risoluzione del reclamo/segnalazione invia traccia iniziale e finale a Responsabile Qualità per archiviazione e compilazione report annuale
2. Servizio cucina	2. Responsabile cucina		
3. Servizio guardaroba/lavanderia	3. Responsabile guardaroba/lavanderia		
4. Amministrazione	4. Direttore		
5. Centro Diurno	5. Responsabile Centro Diurno		

	Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "SANTA MARIA" Via E. Chini n.37 38023 - Cles (TN)	DOC APSP 
	<b>PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI</b>	N°_036___ REV_001___  Pagina 6 di 8 <b>20/04/2021</b>

### MONITORAGGIO DELLE SEGNALAZIONI

Annualmente la Responsabile Qualità compila un report delle segnalazioni trattate in struttura per un monitoraggio di quanto segnalato, per intraprendere delle prassi migliorative del servizio che passano anche attraverso una visione esterna dei servizi erogati dall'Ente

Per un monitoraggio qualitativo l'Ente è tenuto a dimostrare l'attenzione della struttura alla percezione esterna e interna dei servizi, l'obiettivo viene raggiunto anche attraverso una registrazione delle segnalazioni per trasparenza ed adempimento dei processi di qualità intrapresi.

### 7. RIFERIMENTI/BIBLIOGRAFIA

1. D.P.C.M. 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", Titolo III, art.1, Procedure di reclamo
2. Carta dei Servizi A.P.S.P Cles rev 004

### 8. ELENCO DEI DESTINATARI

I residenti

I familiari

Tutte le persone afferenti in struttura

Il personale operante in struttura

### 9. DOCUMENTI ALLEGATI O COLLEGATI

DOC\_ASPCLES\_036Rev000\_All1- modulo cartaceo o scaricabile sul sito [www.apspcles.it](http://www.apspcles.it)

La presente procedura si collega alla procedura 039 - PROCEDURA PER LA SEGNALAZIONE DI ILLECITI E IRREGOLARITA' (WHISTLEBLOWING)

*Il presente documento è rivolto sia ai dipendenti che a tutti i terzi che intendano effettuare segnalazioni, non legate a semplici insoddisfazioni della qualità del servizio, ma che riguardino illeciti, irregolarità amministrative, fatti corruttivi o reati in genere, in violazione di regole di comportamento di ciascun dipendente dell'A.P.S.P. "Santa Maria" e/o di aziende e/o soggetti che con la stessa collaborano.*

### FONTE NORMATIVA E NATURA DELL'ISTITUTO

L'art. 1, comma 51, della legge 190/2012 (cd. legge anticorruzione) ha inserito nel D. Lgs. 165/2001, in materia di pubblico impiego il nuovo articolo 54 bis<sup>1</sup>, rubricato "tutela del dipendente pubblico che segnala illeciti", in virtù del quale è stata introdotta nel nostro ordinamento una misura finalizzata a favorire l'emersione di fattispecie di illecito all'interno delle Pubbliche Amministrazioni, nota nei paesi anglosassoni come *whistleblowing*.

Con l'espressione *whistleblower* si fa riferimento al dipendente di una amministrazione che segnala agli organi legittimati ad intervenire, violazioni, condotte illecite o irregolarità commesse ai danni dell'interesse pubblico, di cui sia venuto a conoscenza sul luogo di lavoro e durante lo svolgimento delle proprie mansioni. In tale ottica, la segnalazione (c.d. *whistleblowing*), costituisce un vero e proprio atto di manifestazione di senso civico, attraverso cui il dipendente (c.d. *whistleblower*) contribuisce all'emersione ed alla prevenzione di rischi e situazioni pregiudizievoli per l'amministrazione di appartenenza e, di riflesso, per l'interesse pubblico collettivo.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona  
"SANTA MARIA"  
Via E. Chini n.37  
38023 - Cles (TN)

DOC APSP



N°\_036\_ REV\_001\_

PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI  
RECLAMI E SEGNALAZIONI

Pagina 7 di 8  
20/04/2021

DOC\_APSPCLES\_036Rev000\_All1

**FAC SIMILE**

**DATI DELLA PERSONA CHE COMPILA IL MODULO**

COGNOME	
NOME	
INDIRIZZO	
TELEFONO/MAIL	
	RESIDENTE <input type="checkbox"/> FAMILIARE <input type="checkbox"/> ALTRO <input type="checkbox"/>

**LEGENDA:**

**RECLAMI:** sono delle segnalazioni di non conformità rispetto agli standard previsti dalla carta dei Servizi o alla presunta inottemperanza in relazione ai principi fondamentali dichiarati

**SEGNALAZIONI:** sono indicazioni volte al miglioramento del servizio, non rappresentano in effetti una non conformità rispetto agli standard previsti dalla Carta dei Servizi

**APPREZZAMENTI:** sono delle segnalazioni volte ad indicare qualsiasi aspetto positivo percepito dalla persona (buon funzionamento organizzativo, aspetti strutturali, aspetti relazionali, servizi)

Barrare la comunicazione

RECLAMI

SEGNALAZIONI

APPREZZAMENTI

*Il modulo è scaricabile e compilabile sul sito dell'A.P.S.P. S.Maria al link - [www.apspcles.it](http://www.apspcles.it)*

**Testo:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

	Azienda Pubblica di Servizi alla Persona <b>“SANTA MARIA”</b> Via E. Chini n.37 38023 - Cles (TN)	DOC APSP 
	<b>PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI</b>	N°_036___ REV_001___
		Pagina <b>8</b> di <b>8</b> <b>20/04/2021</b>

### **RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI**

L'Azienda si fa garante del mantenimento dell'anonimato rispetto al soggetto segnalatore e si impegna a fornire riscontro scritto in merito alla segnalazione.

N.B. in caso di mancanza della firma del segnalatore saranno comunque messe in atto le dovute verifiche ma non sarà possibile dare risposta ufficiale

### **Parte riservata all'Ufficio Amministrativo**

Allegata risposta scritta
Data e numero di protocollo _____

ARCHIVIATA IL \_\_\_\_\_