



**PUBBLICA ASSISTENZA
& SOCCORSO**
ONLUS

CASTELNOVO SOTTO e CADELBOSCO SOPRA

Via F. Petrarca, 6 - 42024 Castelnovo di Sotto - Reggio Emilia - Cod. Fisc. e P.IVA 01112240351
tel. 0522 682662 - Fax 0522 688217 - info@pubblica-assistenza.it - www.pubblica-assistenza.it

PROCEDURA	Pagina 1 di 3
Procedura per reclami, suggerimenti ed elogi	13.01.2012

INDICE

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ E RESPONSABILITÀ
4. RIFERIMENTI
5. ALLEGATI



PROCEDURA	Pagina 2 di 3
Procedura per reclami, suggerimenti ed elogi	13.01.2012

1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di garantire:

- la tutela dei cittadini/utenti attraverso la possibilità di presentare segnalazioni;
- le modalità omogenee di raccolta, gestione e monitoraggio delle segnalazioni, precisandone le fasi operative;
- la soluzione più rapida per la risposta al cittadino e per l'attivazione delle eventuali azioni di miglioramento.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura fa riferimento a tutte le segnalazioni dei cittadini, pervenute all'Associazione, al fine di:

- rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio e insoddisfazione espresse dai cittadini;
- contribuire ad orientare le linee di indirizzo relative al miglioramento della qualità dei servizi.

3. DESCRIZIONE ATTIVITÀ E RESPONSABILITÀ

Modulistica

Per facilitare i cittadini nella presentazione delle segnalazioni è stata redatta un'apposita scheda a disposizione presso la sede dell'Associazione e, ove possibile, nel sito internet.

Modalità di acquisizione delle segnalazioni

Le segnalazioni possono essere presentate dal cittadino interessato (o da persona dal lui delegata) di norma entro 60 giorni dalla conoscenza del fatto, attraverso:

- colloquio diretto con il personale dell'Associazione;
- segnalazione telefonica, trascritta, datata e firmata sulla scheda a cura del personale dell'Associazione;
- compilazione di apposita scheda (o lettera in carta semplice) inviata alla sede dell'Associazione, tramite:
 - posta ordinaria;
 - fax,
 - posta elettronica

Modalità di raccolta e registrazione delle segnalazioni

La raccolta delle segnalazioni è di competenza del Responsabile dell'Associazione o di un suo delegato individuato.

Tutte le segnalazioni presentate dai cittadini, sia attraverso mezzo postale che altre modalità, sottoscritte o con dati anagrafici dichiarati, vanno protocollate o registrate su apposito registro.



PROCEDURA	Pagina 3 di 3
Procedura per reclami, suggerimenti ed elogi	13.01.2012

Anche le segnalazioni anonime saranno oggetto di analisi e valutazione da parte del Responsabile dell'Associazione.

Qualora la segnalazione sia stata inviata impropriamente a sedi diverse, la stessa va inoltrata, entro il giorno successivo, al Responsabile dell'Associazione di competenza.

Analisi delle segnalazioni

Il Responsabile dell'Associazione si attiva per accertare i fatti esposti e redige, avvalendosi dei propri collaboratori, la risposta al cittadino, con lettera su carta intestata, indicando, ove possibile, eventuali azioni migliorative, entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

Le segnalazioni accolte e trasmesse dal Tribunale per i Diritti del Malato o altre Associazioni, seguono l'iter descritto nella seguente procedura. La risposta alla segnalazione sarà inviata al TDM segnalante o all'Associazione.

Rispetto della normativa in materia di Privacy

I dati personali e sensibili contenuti nei reclami saranno trattati nel rispetto di quanto disposto dal D.Lgs. 196/2003.

4. RIFERIMENTI

- D.Lgs n 196 del 30 giugno 2003: *"Codice in materia di protezione dei dati personali"* entrato in vigore il 1° gennaio 2004.
- Regolamento Regionale n. 3 /aprile 2006 *"Determinazioni in merito alla designazione dei Responsabili del trattamento dei dati personali, ai sensi del D.Lgs 196/2003"*

5. ALLEGATI

Scheda reclamo