



Azienda pubblica
di Servizi alla Persona
Daniele Moro

Viale Duodo, 80
33033 Codroipo - Udine
tel. 0432 909311
fax 0432 909306

P.Iva 01668860305
C.F. 80008300305

info@aspmoro.it
aspmoro@certgov.fvg.it
www.aspmoro.it

PROCEDURA PER LA GESTIONE ED IL MONITORAGGIO DELLE SEGNALAZIONI URP

Allegato 1 al PIAO 2025-2027

INDICE DEI CONTENUTI

PREMESSA.....	2
SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
DESTINATARI.....	2
CONTENUTO E DEFINIZIONI.....	3
RICEVIMENTO E ACCETTAZIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI.....	3
MODALITA' DI GESTIONE DELL'ISTRUTTORIA E DELLE RISPOSTE.....	4
FASE ISTRUTTORIA.....	4
FORMULAZIONE DELLA RISPOSTA E TRASMISSIONE DELL'UTENTE.....	4
MODALITA' DI ANALISI DELLE SEGNALAZIONI PERVENUTE.....	5
RIFERIMENTI NORMATIVI.....	6
RESPONSABILITA'.....	6
TERMINOLOGIE E ABBREVIAZIONI.....	7
ALLEGATI.....	7
PROCEDURA PER LA GESTIONE ED IL MONITORAGGIO DELLE SEGNALAZIONI URP.....	8

PREMESSA

La gestione delle segnalazioni URP 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; poi, permette di migliorare la soddisfazione e il consenso attorno alla stessa organizzazione e ai servizi 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.

Alcuni aspetti che devono essere tenuti in considerazione anche nelle premesse sono i seguenti: importanza di elaborare delle procedure di reclamo formalizzate e condivise, volte a incoraggiare la soluzione rapida dei problemi e la responsabilizzazione del personale nella gestione della segnalazione URP stessa;

importanza di creare una struttura organizzativa per la gestione delle segnalazioni URP;

creazione di facili e reperibili moduli da compilare per la presentazione scritta della segnalazione;

registrazione delle segnalazioni, creando una banca dati in cui poter archiviare tutte le informazioni raccolte (scritte e orali);

redazione dei report e delle analisi delle segnalazioni, garantendo la verifica in base a quelle pervenute, rispetto alle "aree di disservizio" e il conseguente processo di miglioramento.

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 fornire un *feedback* all'utente che ha inviato una segnalazione, e permettere, entro tempi certi e stabiliti, di avere un riscontro sulle segnalazioni presentate e sulle azioni intraprese in tal senso dall'amministrazione.

La risposta può avvenire secondo diverse modalità: telefono o posta elettronica o attraverso nota formale e, nei casi più complessi, attraverso un incontro.

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento ha lo scopo di descrivere le modalità con cui l'ASP "Daniele Moro" ha deciso di gestire le segnalazioni dell'utenza per rispondere alle esigenze manifestate e per esercitare una verifica dell'adeguatezza dei servizi offerti.

La procedura riguarda tutte le possibili segnalazioni presentate dall'utenza (positive o negative) sia cittadini singoli sia associazioni di tutela dei cittadini nonché istituzioni od operatori.

DESTINATARI

La struttura aziendale cui è assegnata la responsabilità della gestione delle segnalazioni dell'utenza è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che periodicamente rendiconta al Presidente nella sua qualità di Legale rappresentante, al consiglio di amministrazione e al Direttore generale le risultanze della gestione del processo delle segnalazioni.

SEGNALAZIONE	Indicazione di disservizio che si risolve con una eventuale risposta di cortesia e comunque non attiva la procedura tipica del reclamo
RECLAMO	Qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti e loro familiari. Costituisce un'opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno strumento necessario per monitorare il livello di soddisfazione di ospiti/utenti

SUGGERIMENTO	Quando i cittadini/ospiti/utenti presentano osservazioni allo scopo di fornire indicazioni esplicite all'azienda affinché fornisca un servizio più vicino alle loro esigenze
RINGRAZIAMENTO/ ELOGIO	Espressione/segnalazione che esprime la soddisfazione del cittadino/ospite/utente presentata, sotto qualsiasi forma o modalità, all'ASP
SEGNALAZIONE IMPROPRIA	È riferita, in modo residuale, ad un evento non imputabile a responsabilità dell'ASP, non di competenza, che può comprendere reclami, rilievi, elogi/apprezzamenti, suggerimenti/proposte

La procedura è destinata a tutti gli operatori afferenti al Servizio di URP e a tutte le articolazioni organizzative dell'ASP ed è corredata da un allegato informativo rivolto all'utenza esterna (allegato n. 1).

CONTENUTO E DEFINIZIONI

L'ASP qualifica il "reclamo" o la "segnalazione" (propriamente detta) per differenziare le modalità di gestione dei due procedimenti. La decisione sulla qualifica è a cura del responsabile del Servizio Affari generali (in caso di ambiguità o dubbio il caso sarà trattato alla stregua del reclamo).

Le seguenti definizioni sono ufficialmente adottate dall'ASP con l'approvazione della presente procedura.

Le attività previste sono:

- Ricevimento e accettazione dei reclami e delle segnalazioni;
- Modalità di gestione dell'istruttoria e delle risposte;
- Modalità di analisi delle segnalazioni pervenute.

RICEVIMENTO E ACCETTAZIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI

Tutti i cittadini, in particolare gli utenti o i loro familiari, le associazioni di volontariato o di tutela dei diritti, possono presentare osservazioni, segnalazioni o reclami riferiti ad azioni o comportamenti che negano o limitano i diritti o la dignità delle persone.

I reclami possono essere presentati all'ASP:

- personalmente;
- per il tramite di un familiare delegato;
- per il tramite degli organi di tutela o delle associazioni delegati;
- per il tramite di altre persone delegate.

Sono possibili diverse modalità di presentazione:

- **verbale**: tramite presentazione diretta da parte dell'utente ospite o dal familiare che si presenta di persona all'Ufficio Relazioni con il Pubblico presso il Servizio Affari Generali firmando l'apposito modulo compilato personalmente o a cura del personale addetto al Servizio Affari Generali (Allegato n. 2);
- **scritta**: attraverso la compilazione dell'apposito modulo (Allegato n. 2) scaricabile dal sito web dell'ASP;
- **tramite posta elettronica**: inviando il modulo compilato e firmato con i documenti identificativi richiesti in allegato tramite posta elettronica all'indirizzo *protocollo@aspmoro.it*,

- **telefonica:** al numero 0432.909311. L'operatore acquisisce la segnalazione telefonica e informa l'utente che provvederà a inviargli, a mezzo PEO, l'Informativa per il Trattamento dei dati Personali, per presa visione, da restituire debitamente firmata.

Le segnalazioni diffuse a mezzo stampa vengono accolte e analizzate, ma non si prevede necessariamente una risposta all'utente ed i reclami presentati in forma anonima vengono considerati solo se contengano un contributo utile per eventuali azioni di miglioramento.

MODALITA' DI GESTIONE DELL'ISTRUTTORIA E DELLE RISPOSTE

Per ogni reclamo accettato si valuta se sia un caso "semplice" in cui si può immediatamente risolvere il disagio od il disagio oppure se sia un caso "complesso" per il quale viene avviata un'istruttoria per accertare la sequenza degli eventi segnalati, individuare eventuali criticità e programmare le azioni conseguenti ai fini del miglioramento, della risoluzione del problema dell'utente/ospite (ove possibile) e della riduzione del rischio di ri-accadimenti indesiderati.

All'interessato è sempre assicurata una comunicazione di conferma del recepimento della segnalazione, dell'avvio dell'istruttoria e dei tempi previsti per l'espletamento della stessa; tale messaggio interlocutorio può essere verbale o scritto in varie forme e ha lo scopo di rendere edotto il reclamante circa l'avvio della fase istruttoria e/o dello stato del procedimento aperto dal reclamo e rappresenta, di fatto, una prima risposta, anche se parziale e, dal punto di vista formale determina la scadenza dei termini.

FASE ISTRUTTORIA

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

1. valuta il contenuto della segnalazione URP, il grado di urgenza richiesto dalla situazione, il tipo e il numero di coinvolgimenti richiesti e decide la modalità più consona di attivazione delle figure in grado di fornire elementi utili a chiarire il problema rappresentato;
2. invia, per tutte le segnalazioni non risolte immediatamente, al Direttore Generale una nota scritta (a mezzo posta elettronica) ovvero inoltra la segnalazione;
3. l'URP è tenuto a fornire chiarimenti in merito all'accaduto, nel più breve tempo possibile, comunque entro 15 giorni dal ricevimento della segnalazione.

FORMULAZIONE DELLA RISPOSTA E TRASMISSIONE DELL'UTENTE

La risposta individuale è formulata tenendo conto delle informazioni provenienti dall'istruttoria e dalle istanze dell'utente raccolte all'atto della presentazione della segnalazione/reclamo.

La lettera di risposta è firmata:

- dal responsabile del Servizio Affari Generali: per le istanze in cui tutti gli aspetti sono stati chiariti o sono di modica entità e l'istruttoria è conclusa senza evidenza di opportunità di prosecuzione;
- dal Direttore Generale o dal Direttore Sanitario (a seconda delle caratteristiche del reclamo e delle strutture coinvolte) per i casi complessi, di notevole impatto e con evidenza di possibili ulteriori azioni.

L'ASP, conformemente a quanto indicato dalla normativa vigente, garantisce la trasmissione di una risposta scritta e protocollata in tempi non superiori a 30 giorni dalla ricezione della segnalazione salvo supplementi d'indagine necessari per la complessità della segnalazione stessa (in questi casi si prevede una risposta non oltre i 60 giorni dandone informazione preliminare all'utenza).

La risposta finale viene inviata anche ai responsabili delle strutture coinvolte nel procedimento.

MODALITA' DI ANALISI DELLE SEGNALAZIONI PERVENUTE

L'ASP adotta il sistema di classificazione di segnalazioni e reclami articolato come di seguito:

ASPETTI RELAZIONALI	cortesia, gentilezza (accondiscendenza, pazienza, disponibilità)
	rispetto della persona
	congruità del comportamento (comprende uso dei cellulari), congruità dell'abbigliamento, cura della persona;
	rispetto del divieto di fumo
	riconoscibilità degli operatori (cartellino)
	rispetto del corpo
UMANIZZAZIONE	rispetto della persona (comprende privacy, idee e convinzioni personali, rispetto delle idee religiose secondo il principio di uguaglianza ed imparzialità, rispetto della sofferenza e della morte)
	mantenimento della quotidianità e delle abitudini personali
	mantenimento delle relazioni personali (comprende orari delle visite di familiari e conoscenti, possibilità di presenza prolungata di un familiare in determinate circostanze)
	omogeneità di comportamenti ed equità
INFORMAZIONI	informazioni sui servizi, sulle prestazioni, sugli orari, sulle procedure, sulle modalità di accesso e di svolgimento delle pratiche, ecc.
	informazioni sulle modalità di comportamento, informazioni ai familiari (escluse quelle di carattere medico-sanitario)
	leggibilità e comprensibilità della modulistica
	leggibilità e comprensibilità della documentazione
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	pulizia, silenziosità, gradevolezza degli ambienti (locali di soggiorno e loro arredamento, televisore, punti svago, ecc.)
	qualità, quantità, gradevolezza e orari dei pasti
	adeguatezza e pulizia degli ambienti di vita e delle parti comuni
STRUTTURE LOGISTICHE	dimensioni dei locali di vita e degli spazi comuni
	barriere architettoniche
	porte automatiche
	accessi ai Nuclei
ASPETTI BUROCRATICO AMMINISTRATIVI	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e assistenziali
	adeguatezza degli orari di apertura dei servizi
	trasparenza degli atti e delle procedure
	aspetti organizzativi (general)
	problemi legati a carenze di materiali
ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI	Attinenti agli aspetti tecnico-sanitari, professionali od amministrativi
	mancato intervento
	modalità di erogazione della prestazione
	approccio fisico all'ospite
	consenso informato, quantità, qualità e modalità delle informazioni su diagnosi, terapie prescrizioni, trattamenti, controindicazioni, ecc. (al paziente ed ai familiari)
	non pertinenti

RICHIESTE IMPROPRI E/O NON EVADIBILI	Incomplete
	incomprensibili
	altro

Per la raccolta e classificazione dei reclami verrà realizzato un *data base* informatizzato che consentirà l'estrazione periodica dei dati sull'andamento della segnalazione in base a:

1	Numero complessivo di segnalazioni e reclami
2	Classificazione delle segnalazioni e reclami
3	Servizi coinvolti
4	Richieste degli utenti

A cadenza almeno semestrale è prevista la redazione di report per il Presidente nella sua qualità di Legale rappresentante, per il Consiglio di amministrazione e per il Direttore generale con le risultanze della gestione del processo dei reclami e delle segnalazioni.

RIFERIMENTI NORMATIVI

- Legge 7 agosto 1990 n. 241, modificata dalla L. 15/2005 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”.
- D.L.vo 3 febbraio 1993, n. 29 modificato dal D.Lgs n. 165/2001 “Razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego, a norma dell'articolo 2 della L. 23 ottobre 1992, n. 421”, ed aggiornato alla Legge di conversione n. 135 del 7 agosto 2012;
- DPCM 27/01/94: Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- DPCM 11 ottobre 1994: Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico;
- Legge 11 luglio 1995, n. 273 recante “Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
- Legge 7 giugno 2000, n. 150 recante “Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni”;
- Decreto Legislativo 14 marzo 2013 n. 33 “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”, come modificato dal Decreto Legislativo n. 97 del 2016.

RESPONSABILITA'

Attività	Figure responsabili					
	URP	Direzione generale	Direzione sanitaria	Direzione amministrativa	Figure individuate ²	Servizio Affari generali
Ricevimento reclamo	R	I	I	I		C

Avvio e gestione istruttoria	R		I	I		C
Fornitura degli elementi conoscitivi richiesti	I		C	C	R	I
Predisposizione risposta all'utente	R		C	C	C	I
Validazione risposta e firma	I/R*	I/R*	I/R*	I/R*		I
Trasmissione all'utente	R			I		C
Tenuta del registro interno dei reclami	R					C
Reportistica sui reclami	R	I	I	I		

*In relazione a quanto descritto nella "Formulazione della risposta e trasmissione all'utente.

Legenda delle relazioni:

R	Responsabilità dell'espletamento dell'attività
C	Collaborazione alla realizzazione dell'attività
I	Informazione sull'attività

TERMINOLOGIE E ABBREVIAZIONI

Termine	Definizione
ASP	Azienda pubblica di servizi alla persona "Daniele Moro"
URP	Ufficio Relazioni con il Pubblico
Art.	Articolo
D.Lgs.	Decreto Legislativo
PEC	Posta Elettronica Certificata
D.L.vo	Decreto Legislativo
DPCM	Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri della Repubblica Italiana

ALLEGATI

- Allegato 1 – Informativa all'utente
- Allegato 2 – Modulo per la presentazione dei reclami e delle segnalazioni

PROCEDURA PER LA GESTIONE ED IL MONITORAGGIO DELLE SEGNALAZIONI URP

Allegato 1 Informativa all'Utente

Modalità di presentazione di una segnalazione/reclamo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ASP "Daniele Moro".

Le segnalazioni ed i reclami possono essere presentati:

Personalmente
Per il tramite di un familiare delegato
Per il tramite degli organi di tutela o delle associazioni delegati
Per il tramite di altre persone delegate

MODALITA'

Verbale, personalmente o telefonicamente	Presso l'URP dell'ASP "Daniele Moro" in Viale Duodo, 80 previo appuntamento con il Servizio Affari Generali – protocollo@aspmoro.it – 0432.9093111.
Scritta	Tramite compilazione dell'apposito modulo che si può scaricare dal sito dell'ASP (www.aspmoro.it) – Amministrazione Trasparente – Altri Contenuti con consegna a mano direttamente presso gli Uffici dell'ASP.
Tramite posta elettronica	Inviando il modulo compilato e firmato che si può scaricare dal sito (www.aspmoro.it) – Amministrazione Trasparente – Altri Contenuti tramite posta elettronica (ordinaria o certificata) all'indirizzo PEO: protocollo@aspmoro.it o alla casella di posta elettronica certificata (PEC) aspmoro@certgov.fvg.it.

PROCEDURA PER LA GESTIONE ED IL MONITORAGGIO DELLE SEGNALAZIONI URP

Allegato 2

Modulo per presentazione dei reclami

Modulo per presentare:

- Segnalazione Reclamo Suggerimento Elogio

Il/la sottoscritto/a	
Cognome	
Nome	
Nato/a a	
Il	
Residente nel Comune di	
Indirizzo	
CAP	
Recapito telefonico	
E-mail	

Amministratore di Sostegno: SI NO

Segnala quanto accaduto:

- a sé stesso
 ad altra persona (compilare parte sottostante)

Cognome	Nome	
Ospite/utente presso		
<input type="checkbox"/> genitore	<input type="checkbox"/> coniuge	<input type="checkbox"/> Altro:

DESCRIZIONE DEI FATTI OGGETTO DI SEGNALAZIONE:

A seguito di quanto esposto: si chiede si suggerisce

Data	
Firma	

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Gentile Signore/a,

Desideriamo informarla che il D.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Il trattamento riguarderà anche dati personali rientranti nel novero dei dati "sensibili", vale a dire dati idonei a rivelare lo stato di salute, nei limiti indicati dall'Autorizzazione Generale del Garante n. 2/2013.

Ai sensi dell'articolo 13 del D.lgs. n.196/2003, pertanto, Le forniamo le seguenti informazioni:

1. I dati da Lei forniti verranno trattati per le seguenti finalità: rispondere a reclamo, segnalazione.
2. Il trattamento sarà effettuato con le seguenti modalità: manuale e informatizzata.
3. Il conferimento dei dati è obbligatorio per poter procedere nella risposta al reclamo/segnalazione e l'eventuale rifiuto di fornire tali dati potrebbe comportare la mancata risposta.
4. I dati non saranno comunicati ad altri soggetti, né saranno oggetto di diffusione
5. Il titolare del trattamento è l'Azienda pubblica di servizi alla persona "Daniele Moro" di Codroipo, Viale Duodo n. 80 – 33033 Codroipo UD, rappresentata dal Legale Rappresentante pro-tempore
6. Il responsabile del trattamento è il Direttore Generale
7. In ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art.7 del D.lgs.196/2003.

Il/la sottoscritto/a, acquisite le informazioni fornite dal titolare del trattamento ai sensi dell'articolo 13 del D.lgs. 196/2003, presta il suo consenso al trattamento dei dati personali e dei dati sensibili per:

Cognome Ospite	
Nome Ospite	
Relazione con il segnalante (ad esempio indicare il grado di parentela)	
Data	
Firma	