

REGOLAMENTO PER LA GESTIONE E IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI E DEI SUGGERIMENTI DELLA CASA DI RIPOSO "GUIZZO MARSEILLE"

ART. 1

La Casa di Riposo "Guizzo Marseille" favorisce la partecipazione degli utenti del servizio attraverso gli strumenti indicati nella vigente normativa e nel presente regolamento.

ART. 2

Per "reclamo" si intende ogni forma di insoddisfazione espressa nei confronti delle attività svolte dalla Casa di Riposo e dei servizi erogati dalla stessa, ivi compresa ogni segnalazione formale per una situazione di disagio causata da un disservizio.

Chiunque può proporre un suggerimento, una segnalazione e/o un reclamo all'Amministrazione riguardante sia uffici che servizi.

Tutti i soggetti di cui al comma precedente possono rivolgere all'Amministrazione suggerimenti per migliorare il funzionamento dei servizi o, eventualmente, apprezzamenti per il loro buon funzionamento.

La Casa di Riposo si impegna a rispondere, in ogni caso, ai reclami e ai suggerimenti secondo la procedura delineata nei successivi articoli.

La presentazione del reclamo non preclude il ricorso ad altri mezzi di tutela, amministrativi o giurisdizionali, del ricorso al Difensore civico o ad altri strumenti alternativi di risoluzione delle controversie.

ART. 3

Gli Uffici dell'Ente sono titolari delle funzioni amministrative necessarie alla gestione del reclamo. In particolare essi curano il rapporto con il proponente il reclamo e assicurano allo stesso le informazioni relative allo stato delle pratiche che lo riguardano.

ART. 4

I soggetti di cui all'art. 2 possono proporre un reclamo agli uffici dell'Ente in forma scritta o verbale. In caso di disservizio può essere presentato reclamo anche direttamente ai responsabili di area utilizzando apposito modulo. Il reclamo deve contenere l'indicazione dei fatti e delle circostanze su cui si fonda.

Gli uffici registrano in apposito registro i reclami, i suggerimenti o gli apprezzamenti presentati e li trasmettono al Direttore per l'ulteriore seguito.

Nella ricevuta rilasciata al cittadino verranno indicati la data entro la quale sarà data risposta.

ART. 5

La procedura di gestione dei reclami è articolata in tre fasi: accoglienza, trattamento e risposta. Per ogni fase il personale degli uffici interessati provvede a dare seguito al reclamo nei tempi e secondo le modalità di seguito indicate:

Accoglienza

Il personale dell'Ufficio provvede alla registrazione in apposito registro delle seguenti informazioni:

- Fatti e circostanze su cui si fonda il reclamo dell'istante (oggetto del reclamo), eventuale urgenza, data di presentazione;
- Dati necessari per le relative comunicazioni di risposta.

Trattamento

La Casa di Riposo provvede a svolgere l'istruttoria relativa al reclamo presentato e cioè a individuare le cause del disservizio lamentato .

Risposta

La Casa di Riposo fornisce risposta al proponente il reclamo entro e non oltre 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo. Nelle risposte fornite dovranno essere osservati i principi di semplicità e

chiarezza della comunicazione. La risposta dovrà essere completa e motivata in relazione all'istruttoria svolta.

La risposta può essere data: via e-mail, telefono, fax, posta o verbalmente.

ART. 6

Nel caso in cui dall'istruttoria non risultino responsabilità della Casa di Riposo la procedura di reclamo si conclude dando immediata notizia della situazione riscontrata all'utente che potrà, ove lo ritenga, attivare altri mezzi di tutela.

Nel caso in cui il reclamo non possa essere risolto entro 30 giorni va fornita, nel termine di rito, una comunicazione di cortesia al proponente il reclamo contenente la giustificazione dei tempi del ritardo e l'ulteriore termine di 30 giorni entro il quale deve essere data risposta.

Qualora venga riconosciuto il disservizio la Casa di Riposo si attiva per rimuovere, ove possibile, le cause della criticità segnalata.

Ove a seguito del reclamo sia accertato un danno derivante dal disservizio segnalato dal proponente, al medesimo è riconosciuto un intervento ristoratore.

ART. 7

La casa di Riposo effettua semestralmente il monitoraggio quantitativo e qualitativo della procedura relativa alla gestione dei reclami.

Almeno una volta all'anno è effettuata una analisi di soddisfazione relativa alla gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti mediante il ricorso ad un gruppo di lavoro interno che ne dà riscontro alla Direzione.

ART. 8

La Casa di Riposo promuove e favorisce le occasioni di confronto e di ascolto con le associazioni rappresentative degli utenti e con gli altri soggetti interessati al rispetto degli standard dei servizi.

ART. 9

La Casa di Riposo persegue quale obiettivo primario la valorizzazione delle risorse umane e la crescita professionale dei dipendenti allo scopo di assicurare il buon andamento, l'efficienza e l'efficacia dell'attività amministrativa. A tal fine, compatibilmente con le risorse disponibili, promuove, programma, favorisce ed organizza la formazione e l'addestramento professionale del personale con specifico riferimento alla gestione dei reclami. Nella medesima direzione cura il successivo periodico aggiornamento.

ART. 10

Ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003, i dati personali forniti dal proponente il reclamo sono raccolti e conservati ai soli fini della procedura inerente la gestione del reclamo, della segnalazione e del suggerimento.

ART. 11

Al presente Regolamento deve essere assicurata ampia pubblicità. Copia dello stesso deve essere tenuta a disposizione del pubblico, anche per via telematica, perché chiunque ne possa prendere visione o estrarne copia.

ART. 12

Il presente regolamento entra in vigore dopo 30 giorni dalla sua pubblicazione all'Albo dell'Ente.

Approvato con deliberazione del C.D.A. n. 21 del 15 Marzo 2008