

**PROCEDURA PG. A 5.4**

**TITOLO**

**GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI**

Indice

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. DEFINIZIONI
4. RESPONSABILITÀ
5. MODALITÀ OPERATIVE
  - 5.1 Gestione dei reclami, suggerimenti/proposte, elogi di utenti e familiari
    - 5.1.1 *Modalità di raccolta dei reclami*
    - 5.1.2 *Gestione dei reclami*
  - 5.2 Gestione dei reclami presentati dalla Committenza
  - 5.3 Gestione segnalazioni SA 8000
    - 5.3.1 *Inoltro segnalazioni/reclami o suggerimenti*
    - 5.3.2 *Gestione delle segnalazioni SA 8000 interne*
    - 5.3.3 *Gestione delle segnalazioni SA 8000 parti interessate esterne*
    - 5.3.4 *Registrazioni*
  - 5.4 Elaborazione dati reclami
  - 5.5 Comunicazione dati relativi ai reclami
6. RIFERIMENTI
7. STRUMENTI DI REGISTRAZIONE
8. ARCHIVIAZIONE

Ediz.	Rev.	Data	Pag./parag. modificati	Redazione	Verifica	Approvazione
2	0	1.08.2015	-	RSQ/SPT	RSQ/SPT	DG

### 1. SCOPO

Scopo della procedura è quello di definire e descrivere le responsabilità e le modalità di raccolta, gestione ed elaborazione dei reclami e delle segnalazioni degli utenti, dei familiari, dei genitori dei bambini e della Committenza in merito all'erogazione del servizio.

La procedura definisce inoltre le modalità di gestione delle segnalazioni/reclami in merito ai requisiti definiti dallo Standard SA 8000

### 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica all'intera organizzazione aziendale di Coopselios e afferisce al processo di misurazione del livello di soddisfazione dei clienti e all'applicazione dei principi dello Standard SA 8000

### 3. DEFINIZIONI

Unità Operative (U.O.)	Servizi residenziali, semiresidenziali, domiciliari gestiti da Coopselios
UAQ	Ufficio Assicurazione Qualità
RSQ	Responsabile Sistema Qualità
DG	Direttore Generale
DA	Direttore d'Area
C	Coordinatore di Unità Operativa
DRU	Direttore Risorse Umane
RTP	Responsabile Tecnico di Produzione
RTS	Responsabile Tecnico di Settore
AC	Azioni Correttive
AP	Azioni Preventive
AD	Assistenza Domiciliare
AM	Azione di miglioramento
Parte interessata	Individuo o gruppo interessato alle, o che subisce l'influenza delle, performance sociali e/o attività dell'organizzazione
NC	Non Conformità
SPT	Social Performance Team SA 8000: gruppo di soggetti nominato dal C.d.A. con il compito di applicare tutti gli elementi di SA8000 (Identificazione e valutazione dei rischi, monitoraggio conformità allo standard.....)
Azioni di rimedio per il lavoro infantile	Ogni forma di sostegno ed azioni necessarie a garantire la sicurezza, la salute, l'educazione e sviluppo dei bambini, che siano stati sottoposti a lavoro infantile, come sopra definito, e il cui lavoro sia terminato
Lavoro infantile	Qualsiasi lavoro effettuato da un bambino di età inferiore a quelle specificate nella definizione di bambino sopra riportata, ad eccezione di quanto previsto dalla Raccomandazione ILO 146

### 4. RESPONSABILITA'

Il Responsabile della corretta interpretazione della procedura è il RSQ unitamente a SPT per le parti relative allo standard SA8000.

## **5. MODALITA' OPERATIVE**

### **5.1 Gestione dei reclami, suggerimenti/proposte, elogi di utenti e familiari**

#### *5.1.1 Modalità di raccolta dei reclami e suggerimenti/proposte*

Gli utenti dei servizi hanno il diritto di sporgere un reclamo ogniqualvolta ne ravvisino le condizioni. Gli utenti possono sporgere un reclamo attraverso la compilazione del *Mod. A 5.1 Scheda reclami*, mediante e-mail o lettera, da inviare all'Ufficio Qualità.

E' responsabilità del C. mettere a disposizione degli utenti e dei familiari, mediante consegna al momento dell'accesso al servizio e mediante posizionamento in appositi spazi organizzati (es. bacheche):

- *Mod. A 5.1 Scheda reclami*;
- *Mod. A 5.2 Scheda suggerimenti/proposte/elogi*. Queste ultime, collocate dopo la compilazione nell'apposito contenitore della struttura o consegnate direttamente al C che provvederà ad inoltrarle all'Ufficio Qualità.

#### *5.1.2 Gestione dei reclami*

L'Ufficio Qualità provvede a registrare il reclamo ricevuto sul *Mod A 5.13 Registro reclami* e a inoltrare il reclamo ricevuto all'RTP e al C per una attenta valutazione.

Se il C e l'RTP ravvisano una NC, essi provvedono a compilare il *Mod. A 5.3 Trattamento non conformità* e ad aprire, se necessario, una *Azione correttiva o preventiva (Mod. A 5.7)*, eventualmente coinvolgendo altri soggetti interessati, come ad esempio:

- DRU, in caso di reclami imputabili a personale del servizio;
- soggetti esterni che gestiscono parte del servizio erogato (es. USL, Ditte di ristorazione, pulizie, etc.), in caso di reclami imputabili a personale esterno alla Cooperativa;
- Addetto Ufficio Acquisti, in caso di reclami relativi a servizi assegnati a Fornitori esterni (lavanolo, pulizie, ristorazione).

Il Coordinatore, in collaborazione con l'RTP, ha il compito di eseguire una valutazione del reclamo, di predisporre una eventuale istruttoria e di comunicare la disponibilità ad effettuare entro 5 giorni dalla data di presa in carico del reclamo stesso un incontro con il cliente che ha inoltrato la contestazione.

All'incontro possono partecipare altri collaboratori individuati dal Coordinatore e dall'RTP, al fine di fornire una comunicazione più completa in merito all'oggetto del reclamo. Durante tale incontro il Coordinatore fornisce al cliente una valutazione esaustiva dell'accaduto, la posizione conseguente di merito e l'indicazione delle eventuali azioni che si intendono adottare per prevenire il ripetersi dell'evento accaduto.

Al termine dell'incontro il Coordinatore redige un verbale indicante, in sintesi, quanto comunicato al cliente in merito al reclamo:

- valutazione dell'evento,
- individuazione delle cause,
- eventuali azioni che verranno intraprese

Il verbale deve essere firmato dal Coordinatore e sottoscritto per presa visione dal cliente, a cui viene consegnata copia. Copia della risposta viene inviata dal Coordinatore all'Ufficio Qualità che, una volta verificata la correttezza e l'efficacia, registra la chiusura del reclamo nel *Mod. A 5.13 Registro reclami*.

Qualora non sia possibile effettuare l'incontro con il cliente che ha inoltrato il reclamo (per esclusiva impossibilità del cliente stesso) il Coordinatore, in collaborazione con l'RTP provvedono a redigere una risposta scritta e ad inviarla al cliente.

## **5.2 Gestione dei reclami della Committenza**

Nel caso di reclami inoltrati dalla Committenza l'Ufficio Qualità provvede a registrare il reclamo nel *Mod. A 5.13 Registro reclami* e ad inoltrarlo al DA.

Se il DA ravvisa una NC provvede a compilare il *Mod. A 5.3 Trattamento non conformità* e ad aprire, se necessario, una *Azione correttiva/preventiva (Mod. A 5.7)*, coinvolgendo l'RTP e il C competente e gli altri soggetti interessati.

Il DA deve sempre fornire risposta al reclamo attraverso l'invio, entro 10 giorni, di una lettera con la descrizione delle azioni avviate a fronte della segnalazione ricevuta.

Egli provvede a fornire copia della risposta all'UAQ che, una volta verificata la correttezza e l'efficacia della risposta, registra la chiusura del reclamo nel *Mod A 5.13 Registro reclami*.

## **5.3 Gestione Segnalazioni SA 8000**

### *5.3.1 Inoltro delle segnalazioni o suggerimenti*

Tutti lavoratori/lavoratrici e le parti interessate, qualora ravvisino una situazione di contrasto o violazione dei principi di responsabilità sociale definiti nello Standard SA 8000, possono effettuare una segnalazione al gruppo SPT.

Le segnalazioni possono essere effettuate secondo le seguenti modalità:

a) direttamente a Coopselios

- mediante e-mail a [spt8000@coopselios.com](mailto:spt8000@coopselios.com)
- posta all'indirizzo Social Performance Team SA 8000  
Coop. Soc. Coopselios  
via A. Gramsci 54/s  
42124 Reggio Emilia
- Schede di segnalazione disponibili nei servizi/strutture
- Interfaccia web online nell'area soci del portale Coopselios (maschera accessibile via internet all'indirizzo [sa8000.coopselios.com](http://sa8000.coopselios.com))

Possono inoltre essere effettuate:

b) all'Ente di Certificazione SGS

- mediante e-mail a [sa8000@sgs.com](mailto:sa8000@sgs.com)

c) al SAI/SAAS (Social Accountability Accreditation Service)

- mediante e-mail a [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

Le segnalazioni possono avere forma anonima.

In ogni caso Coopselios garantisce che nessuna forma di discriminazione viene esercitata su lavoratori/lavoreatrici e parti interessate in seguito ad eventuali segnalazioni in merito ai principi di Responsabilità sociale.

### *5.3.2 Gestione delle segnalazioni SA 8000 interne e/o parti interessate esterne*

Al ricevimento della segnalazione inviata secondo le diverse modalità indicate al punto 5.3.1, i componenti del gruppo SPT effettuano una prima valutazione del contenuto della segnalazione; se ritengono non sussista nessuna violazione dei requisiti SA 8000 ne forniscono comunicazione in forma scritta all'autore della segnalazione (se questo è identificabile) argomentandone le motivazioni.

Nel caso in cui l'accertamento delle situazioni/fatti segnalati evidenzi un mancato rispetto dei requisiti dello Standard SA 8000, il referente del gruppo SPT ne registrerà il contenuto sulla piattaforma informatica entro due giorni dal ricevimento dello stesso.

Il gruppo SPT è responsabile del monitoraggio del processo, dei percorsi di assegnazione (uffici interessati come ad esempio: Ufficio Personale e/o paghe, Ufficio RSPP, Addetto Ufficio Acquisti.), dei tempi di presa in carico, dei tempi di trattamento e chiusura; avrà funzione di unica interfaccia tra il segnalante e l'ufficio di competenza che verrà incaricato del trattamento.

Il gruppo SPT dopo l'avvenuta registrazione effettua una attenta valutazione del reclamo, predisponde un'istruttoria eventualmente organizzando un incontro con il lavoratore/lavoratrice che ha inoltrato la segnalazione (se quest'ultimo/a ne ha dato il consenso). Viene individuato dal gruppo l'ufficio competente del trattamento, ed il referente del gruppo SPT inoltra all'ufficio il reclamo per il trattamento.

Entro 5 giorni dal ricevimento del reclamo l'ufficio individuato dovrà relazionare al gruppo SPT le azioni che intende intraprendere ed i tempi previsti per la risoluzione dello stesso.

In caso di ritardo nella gestione delle segnalazioni da parte degli uffici di competenza, il gruppo SPT si riserva la facoltà di aprire una NC nei confronti degli stessi.

L'ufficio di competenza ha l'impegno di inoltrare al gruppo il trattamento del reclamo, il gruppo ricevuta la risposta valuta la congruenza della stessa riservandosi la facoltà, prima della pubblicazione, di richiedere un ulteriore approfondimento o implementazione delle azioni previste.

Nel caso invece la risposta ricevuta sia ritenuta congrua, provvede alla sua pubblicazione sul portale.

### *5.3.3 RegISTRAZIONI*

Il gruppo SPT provvede ad assicurare adeguate registrazioni delle azioni intraprese e l'aggiornamento della documentazione.

In particolare il referente del gruppo SPT effettua la registrazione della segnalazione (autore, luogo di lavoro e processo/attività interessata, descrizione) sulla piattaforma web qualora la segnalazione non sia giunta attraverso il software e provvede anche alla registrazione degli esiti dell'indagine, nonché al monitoraggio delle eventuali AC/AP aperte (Mod. A 5.7 "Azioni correttive /azioni preventive").

Il gruppo redige una relazione periodica di monitoraggio, nel caso di azioni di rimedio per il lavoro infantile intraprese a seguito di situazioni rilevate, su Mod A 6.1 *Monitoraggio azioni di rimedio* [Rif. PG A 6.1 *Rimedio per il lavoro infantile*]

## **5.4 Elaborazione dati reclami**

I dati relativi ai reclami in merito all'erogazione del servizio sono elaborati periodicamente secondo quanto definito nel *Piano Indicatori (Doc. A 5.1)* dal RSQ e presentati alla Direzione di Coopselios in sede di Riesame del Sistema Qualità [*Rif. PG A 1.1 Riesame della Direzione*].

I dati relativi ai reclami e segnalazioni in merito ai requisiti dello Standard SA 8000, insieme alle AC/AP aperte, sono oggetto di valutazione:

- annuale da parte della Direzione aziendale in sede di presentazione del Riesame
- periodica da parte di SPT

al fine di un adeguato monitoraggio e individuazione e pianificazione di opportunità di miglioramento [*Rif. PG A 1.1 Riesame della Direzione*].

## **5.5 Comunicazione dati relativi ai reclami**

Al fine di garantire una adeguata ed esaustiva comunicazione all'intera organizzazione e alle parti interessate in merito ai reclami intorno all'erogazione del servizio e alle segnalazioni inerenti i requisiti di Responsabilità sociale:

- i dati relativi ai reclami in merito ai requisiti di responsabilità sociale sono riportati nel documento di Riesame, accessibile all'organizzazione e a tutte le parti interessate attraverso il sito internet aziendale (rif. *PG A 6.2 Gestione della comunicazione Responsabilità Sociale*);
- i dati relativi ai reclami in merito all'erogazione del servizio sono contenuti (come sopra descritto) nel documento di Riesame SQ, pubblicato su portale aziendale.

## **6. RIFERIMENTI**

Social Accountability 8000

Manuale della Qualità Sezione 5

Manuale della Qualità Sezione 6

PG A 6.1 Rimedio per il lavoro infantile

PG A 6.2 Gestione della comunicazione della Responsabilità Sociale

PG A 5.2 Azioni correttive e preventive e gestione delle non conformità

PG A 5.3 Audit interni

PG A 1.1 Riesame della direzione

Doc. A 6.3 Piano Indicatori SA8000

Doc. A 5.1 Piano Indicatori

## **7. STRUMENTI DI REGISTRAZIONE**

Mod A 5.3 Registrazione e Trattamento NC

Mod A 5.7 Azioni correttive/Azioni preventive

Mod A 6.1 Monitoraggio azioni di rimedio

Mod. A 5.1 Scheda reclami

Mod. A 5.2 Scheda suggerimenti/proposte/elogi

Mod A 5.13 Registro reclami

Cartolina segnalazioni SA8000

Software Gestione delle segnalazioni

Verbale incontri con clienti (gestione del reclamo)

Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità

Riesame SA 8000

## 8. ARCHIVIAZIONE

Documento	Resp.	Modalità	Tempo
Mod. A 5.1 Scheda reclami, lettere di reclamo clienti, e-mail di reclamo.	RSQ	In apposita cartella unitamente alla eventuale documentazione relativa al reclamo, ai provvedimenti adottati con allegata lettera di risposta.	Fino a elaborazione dati per riesame
Cartolina segnalazioni SA8000	SPT	In apposito raccoglitore.	5 anni
Mod. A 5. 2 Scheda suggerimenti/proposte/elogi	RSQ	In apposita cartella	Fino a elaborazione dati per riesame
Reclami scritti pervenuti dalla Committenza	RSQ	In apposita cartella unitamente alla eventuale documentazione relativa al reclamo, ai provvedimenti adottati con allegata lettera di risposta.	Fino a elaborazione dati per riesame
Mod. A 5.13 Registro reclami	RSQ	In apposita cartella	1 anno
Verbale incontri con cliente (gestione del reclamo)	C	In apposita cartella	1 anno
	RSQ	In apposita cartella	1 anno
Mod. A 5.3 Trattamento non conformità	C/RTP/DA	Raccoglitore delle non conformità. In copia al RSQ per Riesame annuale	Fino a chiusura
Mod. A 5.7 Azioni correttive e preventive	RSQ	In apposita cartellina. Copia ai responsabili coinvolti	Fino a chiusura
	SPT	In apposita cartella	5 anni
Mod. A 5.7 Azioni correttive e preventive (SA 8000)			
Mod. A 6.1 Monitoraggio azioni di rimedio	SPT	In forma cartacea in archivio SA 8000. Su supporto informatico in apposito file	5 anni