# INFORMATIVA SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

## ➢ Finalità

Le osservazioni, i suggerimenti e i reclami rappresentano uno strumento fondamentale per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti da **Coop.Services**.

L'Ente raccoglie, analizza e gestisce tutte le segnalazioni ricevute al fine di:

- individuare tempestivamente eventuali criticità;
- adottare adeguate misure correttive;
- migliorare costantemente l'efficacia e la qualità dei servizi erogati;
- garantire trasparenza, tutela e ascolto nei confronti degli utenti.

La presente procedura costituisce parte integrante del sistema di gestione della qualità dell'Ente ed è adottata nel rispetto dei requisiti previsti dalla disciplina regionale in materia di accreditamento.

## ➢ Gestione delle osservazioni, dei suggerimenti e dei reclami

Tutti gli utenti dei servizi erogati da **Coop.Services** possono presentare:

- **osservazioni**, per segnalare aspetti migliorabili del servizio;
- **suggerimenti**, per proporre idee o indicazioni utili al miglioramento;
- **reclami**, intesi come segnalazioni formali di insoddisfazione relative ai servizi ricevuti, finalizzate a ottenere chiarimento, verifica o soluzione.

Non costituiscono reclamo:

- semplici richieste di informazioni;
- suggerimenti non accompagnati da contestazioni formali;
- comunicazioni anonime prive di elementi sufficienti per consentire una verifica.

Tali comunicazioni saranno comunque prese in considerazione, ove possibile.

## ➢ Modalità di presentazione

Osservazioni, suggerimenti e reclami possono essere trasmessi attraverso uno dei seguenti canali:

**Telefono:** 0429603233
**E-mail:** info@coopservices.it
**PEC:** coop.services.sc@pec.it
**Posta ordinaria o consegna a mano:** Via principe Amedeo 49/a – 35042 Este (PD)

È inoltre disponibile un apposito **Modulo di Presentazione Reclamo**, scaricabile dal sito istituzionale o reperibile presso la segreteria dell'Ente.

**Il reclamo deve essere presentato entro 30 giorni dalla data in cui si è verificato l'evento contestato.**

# ➢ Modalità di gestione dei reclami

Coop.Services ha predisposto un processo documentato per la ricezione, registrazione, valutazione e gestione di reclami e segnalazioni formali.

Ogni reclamo viene trattato nel rispetto dei principi di:

- **riservatezza**;
- **imparzialità**;
- **non discriminazione**.

Le verifiche e le decisioni adottate non comportano alcuna conseguenza pregiudizievole nei confronti del reclamante.

Il reclamo viene preso in carico dal **Responsabile Qualità** dell'Ente, che provvede a:

- registrare la segnalazione nell'apposito **Registro**;
- analizzare le informazioni ricevute;
- richiedere eventuali approfondimenti o chiarimenti;
- coinvolgere, se necessario, i referenti competenti;
- definire e attuare eventuali azioni correttive.

Qualora il reclamo risulti fondato, Coop.Services adotta le misure necessarie per eliminare le cause della problematica e migliorare il servizio.

# ➢ Tempi di gestione e risposta

Coop.Services garantisce:

- **presa in carico del reclamo entro 5 giorni lavorativi** dalla ricezione, con conferma dell'avvenuta ricezione;
- **risposta motivata entro 30 giorni lavorativi**, salvo necessità di approfondimenti particolarmente complessi.

Qualora siano necessari tempi ulteriori per completare l'istruttoria, l'utente sarà informato dello stato di avanzamento della pratica e dei nuovi tempi previsti per la conclusione.

Per i corsi di formazione finanziati, il reclamo sarà comunque gestito in modo da garantire, ove possibile, un riscontro compatibile con i tempi di svolgimento delle attività formative.

# ➢ Esito del reclamo

Al termine della procedura, l'utente riceverà una comunicazione scritta contenente:

- l'esito delle verifiche effettuate;
- le eventuali azioni correttive adottate;
- ogni ulteriore informazione utile relativa alla gestione della segnalazione.

## ➢ Informazioni necessarie per la presentazione del reclamo

Per consentire una corretta gestione della segnalazione, si richiede di indicare almeno:

1. Nome e cognome del reclamante;
2. Indirizzo o recapito per le comunicazioni;
3. Numero di telefono e/o indirizzo e-mail;
4. Eventuale organizzazione di appartenenza;
5. Servizio o attività interessata;
6. Descrizione chiara e dettagliata dei fatti;
7. Eventuale documentazione a supporto;
8. Indicazione del danno o della situazione ritenuta lesiva.

## ➢ Monitoraggio e miglioramento continuo

Coop.Services analizza periodicamente reclami, osservazioni e suggerimenti ricevuti al fine di:

- verificare la qualità dei servizi erogati;
- individuare eventuali criticità ricorrenti;
- definire azioni correttive e preventive;
- promuovere il miglioramento continuo dell'organizzazione e delle attività.

## ➢ Tutela dei dati personali

I dati personali raccolti nell'ambito della gestione di osservazioni, suggerimenti e reclami saranno trattati nel rispetto del **Regolamento generale sulla protezione dei dati** e della normativa nazionale vigente in materia di protezione dei dati personali.

# MODULO DI PRESENTAZIONE RECLAMO

## DATI DEL RECLAMANTE

**Nome e Cognome:** _____

**Indirizzo:** _____

**CAP / Città:** _____

**Telefono:** _____

**E-mail:** _____

**Organizzazione di appartenenza (se presente):**

_____

_____

## OGGETTO DEL RECLAMO

**Data dell'evento:** ____ / ____ / _____

**Servizio o attività interessata:** _____

**Descrizione dettagliata del reclamo:**

_____

_____

_____

_____

_____

## DESCRIZIONE DELLA SITUAZIONE RITENUTA LESIVA

_____

_____

_____

_____

# DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

□ Nessuna

□ Documenti allegati (specificare):

_____

_____

_____

# EVENTUALE RICHIESTA DEL RECLAMANTE

_____

_____

_____

_____

# CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il sottoscritto autorizza il trattamento dei dati personali ai fini della gestione del presente reclamo, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

**Data:** ____ / ____ / _____

**Firma:** _____