



SQ18 – Procedura reclami

Ultima revisione
23/09/2024

Rev. 09

PAG. 1 di 9

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura descrive le responsabilità e i criteri concernenti la gestione dei reclami e delle segnalazioni provenienti da clienti, lavoratori, committenti, utenti, famiglie, enti di categoria, associazioni del territorio e qualsiasi altra parte interessata.

Il presente documento offre indicazioni proprio rispetto alle modalità con le quali effettuare segnalazioni e reclami per possibili inadempimenti rispetto ai requisiti del sistema qualità (certificato UNI EN ISO 9001:2015), quelli della responsabilità sociale d'impresa retto dalla norma SA8000:2014 ed eventuali segnalazioni od osservazioni rispetto alla norma UNI Pdr 125:2022 per la parità di genere.

Scopo principale è quello di garantire:

- la risoluzione tempestiva delle problematiche evidenziate;
- il raggiungimento della soddisfazione dei Clienti e Utenti e la percezione del loro grado di soddisfazione;
- l'analisi di informazioni utili al miglioramento;
- il rispetto dei principi della norma SA8000:2014 in termini di sicurezza, salute, diritti e benessere dei lavoratori e delle parti interessate.
- il rispetto dei principi della norma UNI Pdr 125:2022 in termini di parità di diritti, tutela della genitorialità, benessere e rispetto dei lavoratori e delle parti interessate.

La presente procedura si applica a tutte le tipologie di reclamo/segnalazione che hanno ad oggetto l'attività e l'organizzazione di Margherita Soc. Coop. Soc.

RIFERIMENTI: Manuale Qualità, UNI EN ISO 9001:2015 punto 9.3, SA8000:2014 punto 9.6, UNI Pdr 125:2022 punto 6.4.6

2. DEFINIZIONI

Per Reclamo s'intende la lamentela proveniente da un cliente, da un cittadino o da qualsiasi altra parte interessata, riguardante le attività di Margherita Soc. Coop. Soc. ONLUS, inclusi gli eventuali disservizi e i solleciti.

Per Suggerimento s'intende ogni forma di comunicazione che evidenzia criticità, spunti di miglioramento o apprezzamento rispetto all'attività e all'organizzazione della Cooperativa, anche in tema di salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

S'intende come "anonima" una comunicazione non sottoscritta, o che comunque non consente di individuare in maniera univoca il mittente.

3. RESPONSABILITA'



SQ18 – Procedura reclami

Ultima revisione
23/09/2024

Rev. 09

PAG. 2 di 9

Le attività inerenti alla gestione dei reclami e delle segnalazioni, di seguito dettagliate, sono attribuite al Coordinatore della qualità che coincide con il Rappresentante del Senior management come definito dalla norma SA 8000:2014 ed il referente interno per il Modello 231. Quindi, il Coordinatore della qualità è responsabile della gestione dei reclami concernenti i sistemi di gestione certificati (ISO 9001, SA 8000 e UNI Pdr 125:2022) ed il modello di gestione 231.

Per quanto riguarda la gestione dei reclami/segnalazioni inerenti la qualità sono corresponsabili i referenti qualità di area.

Per quanto riguarda la gestione dei reclami inerenti la norma SA8000 sono corresponsabili i membri del Social Performance Team.

Per quanto riguarda la gestione dei reclami inerenti la norma UNI Pdr 125:2022 sono corresponsabili i membri del Comitato Guida.

Per quanto riguarda la gestione dei reclami inerenti il Modello 231 e il Dlgs 24/2023 (cd Whistleblowing) è corresponsabile l'Organismo di Vigilanza.

Il responsabile della qualità ha il compito di:

- garantire i flussi comunicativi interni ed esterni connessi alla gestione di reclami e/o segnalazioni;
- tenere registrazione di tutto quanto oggetto della presente procedura; monitorare lo svolgimento e la chiusura di ogni iter aperto;
- analizzare periodicamente (almeno in occasione dei riesami annuali) i dati relativi alla gestione dei reclami e delle segnalazioni.

L'analisi del reclamo/segnalazione e le decisioni in merito alle azioni conseguenti restano in capo al Responsabile competente individuato per il singolo problema.

4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

4.1 Ricezione reclamo/segnalazione inerenti alla qualità dei servizi

4.1.1 Modalità di segnalazione

I reclami e segnalazioni possono pervenire attraverso:

1. comunicazione scritta in carta libera consegnata a mano presso il Front Office, il BarGherita, direttamente agli operatori, o depositata nella "cassette reclami";
2. comunicazione a mezzo posta elettronica all'indirizzo sistema.qualita@cooperativamargherita.org o direttamente agli operatori e/o responsabili che dovranno però comunicarlo al responsabile qualità;
3. comunicazione attraverso il modulo per reclami predisposto (SQ19_201906 Modulo per presentazione reclami_rev 01) consegnato a mano, imbucato nelle apposite "cassette reclami", o inviato a mezzo email all'indirizzo sistema.qualita@cooperativamargherita.org;



4. invio del reclamo direttamente dal sito internet della Cooperativa all'indirizzo <https://www.cooperativamargherita.org/contatti/segnalazioni-e-reclami/>;
5. verbalmente da operatori e/o responsabili. In questo caso il reclamo/segnalazione va trascritto dal ricevente con l'apposito modulo o inviato email al responsabile della qualità.

4.1.2 Gestione reclamo/segnalazione inerente alla qualità dei servizi

- **Reclami non ammissibili:** Il responsabile della qualità provvede ad una prima analisi del caso, per stabilire l'ammissibilità o meno del reclamo.
Se già da una prima analisi il reclamo viene giudicato non ammissibile (privo di senso compiuto, confuso, incomprensibile, ecc.), lo stesso viene chiuso, fornendo relativa motivazione scritta al soggetto reclamante (se ha lasciato il proprio contatto), al quale vengono date eventuali ulteriori informazioni utili.
Nel caso di reclami verbali giudicati in modo chiaro come non ammissibili, la risposta al Cliente/ utente può essere fornita anche verbalmente, annotando però il reclamo / segnalazione e inviandolo al responsabile della qualità.
- **Gestione reclami e trattamenti:**
Se il reclamo /suggerimento è giudicato ammissibile viene aperta una NC nello stesso registro menzionato prima. In base all'oggetto, il responsabile della qualità trasmette la comunicazione ricevuta al Responsabile competente (di servizio, di area, di funzione) che la prende in carico.

Inoltre, il responsabile qualità verifica se il reclamo è inerente ad una delle dimensioni di competenza della norma SA8000, della norma UNI Pdr 125:2022 o del modello 231. In questo caso, dopo una prima registrazione lo condivide con il SPT e/o con l'ODV e/o con il Comitato Guida.

Una volta definito il responsabile competente, esso provvede a trattare la Non Conformità e/o l'Osservazione entro 1 mese dalla comunicazione. In caso di necessità, o obbligatoriamente nel caso in cui sia necessario procedere a modificare una procedura, il responsabile richiede il supporto del responsabile qualità di area e/o del coordinatore della qualità. A completamento delle azioni risultanti dalla gestione del non conforme (correzione e/o azione correttiva), viene inoltrata al reclamante una comunicazione in merito da parte di chi gestisce la NC.

Se il trattamento e/o l'azione correttiva non possono essere conclusi entro 1 mese dal ricevimento del reclamo, viene inviata al Cliente una comunicazione di recepimento reclamo.

Le comunicazioni effettuate come chiusura o come presa in carico del reclamo da parte del Responsabile dell'attività oggetto del reclamo sono inoltrate per conoscenza all'ARS, che provvede a registrarle nel registro dei reclami e/o nel registro delle non conformità.

Nel registro va selezionato, l'apposito flag "chiusa" o "aperta" per segnalare lo stato del reclamo e/o della NC.

Il reclamo, pervenuto in una delle forme sopra descritte, deve essere trasmesso al Coordinatore del Sistema qualità (inoltro mail o consegna modello cartaceo) che effettua una prima valutazione della comunicazione ricevuta, operando la seguente classificazione:

R – reclamo

S – suggerimento

AP – apprezzamento

e provvede quindi a riportare nell'apposito Registro (SQ09_201802 Registro Reclami e NC) nella cartella \\server01\shared\Sistema qualità\Registro reclami e NC gli estremi della comunicazione, alla quale attribuirà un numero progressivo.

4.2 Ricezione reclamo/segnalazione inerenti la norma SA8000

4.2.1 Modalità di segnalazione

Reclami e segnalazioni possono pervenire attraverso:

1. Email ad uno dei membri del Social Performance Team
 - Presidente: presidente@cooperativargherita.org
 - Rappresentante della direzione per la norma SA8000: sistema.qualita@cooperativamargherita.org
2. Email inviata al seguente indirizzo SA8000@iqnet.ch o lettera inviata all'ente di certificazione qualità al seguente indirizzo IQNet Association - The International Certification Network, Bollwerk 31, CH-3011 Bern, Switzerland
3. Email: SA8000@iqnet.ch; Tel: +41 31 310 24 40 Tramite informazione rilasciata al rappresentante dei lavoratori per la norma SA8000:2014.
4. Email all'ente garante della certificazione SAI/SAAS agli indirizzi: info@sa-intl.org, SA8000@sa-intl.org, saas@saasaccreditation.org o per posta al: Social Accountability Accreditation Services - 9 East 37th Street, 10th Floor - New York, NY 10016 – USA; o al Social Accountability International - 9 East 37th Street; 10th Floor - New York, NY 10016 – USA.

4.2.2 Gestione reclamo/segnalazione inerente alla norma SA8000

- E' compito del Rappresentante del senior Management, o degli altri membri del SPT che ricevono il reclamo, informare immediatamente la direzione aziendale e condividerla con il SPT. Di tutti i reclami pervenuti si terrà debitamente traccia.
- Nel corso degli audit periodici con l'ente esterno di certificazione qualità è compito del Rappresentante del senior management e del SPT presentare sintesi dei reclami pervenuti e della modalità di trattamento.

- I dati principali sui reclami pervenuti sono da considerarsi a tutti gli effetti elementi in ingresso del Riesame della Direzione ai fini della norma SA8000:2014 e rappresentano indicazioni utili ai fini di aggiornare la valutazione dei rischi aziendali.
- Dai reclami possono derivare azioni correttive da gestire secondo quanto definito dal punto 4.1.2 della presente procedura integrata ai fini ISO9001:2015.
- In nessun caso il lavoratore coinvolto in un reclamo dovrà subire ritorsioni, minacce o comunque subire azioni restrittive per la propria mansione o livello retributivo;
- Nel caso in cui la segnalazione sia inviata direttamente all'ente di certificazione e/o al SAI/SAAS, sarà loro responsabilità dare seguito alla segnalazione;
- Se uno dei membri del SPT ritiene che condividere con il SPT una segnalazione possa in qualche modo causare delle ritorsioni sulla persona che l'ha effettuata si suggerisce di portare il tema direttamente all'attenzione del Consiglio Di Amministrazione e/o all'ente di certificazione, nonché il SAI/SAAS.

4.3 Ricezione reclamo/segnalazione inerenti il codice etico ed il Modello 231

Nella presente si riportano i dati principali rispetto alle modalità di segnalazione, per una trattazione completa si rimanda alla procedura specifica "9. Procedura di segnalazione e whistleblowing" disponibile quale parte integrante del modello di gestione conforme al Dlgs 231/01 al link <https://www.cooperativamargherita.org/qualita-e-certificazioni/whistleblowing/>. Al link è disponibile inoltre la guida per questo tipo di segnalazioni.

4.3.1 Modalità di segnalazione

Reclami e segnalazioni possono pervenire attraverso:

1. Canale SCRITTO tramite Piattaforma web: la Società si è dotata di un proprio Portale Web accessibile al seguente indirizzo internet https://vgdigital.vescogiaretta.com/whistleblowing/signal/margherita_soc_cop nonché accessibile anche dalla pagina dedicata al "Whistleblowing" presente sul sito internet aziendale <https://www.cooperativamargherita.org/>, secondo le modalità di cui alla "Guida operativa Piattaforma" (allegato 1) consultabile sul suindicato sito internet. Il Portale consente di trasmettere, anche in maniera anonima, una segnalazione, previa presa visione dell'"Informativa sul trattamento dei dati personali del Segnalante" (allegato 2).

Nella procedura sono disponibili informazioni sui presupposti per effettuare una Segnalazione tramite canale interno, nonché informazioni su canali, procedure e presupposti per effettuare le Segnalazioni esterne e le Divulgazioni pubbliche.

Al termine dell'inserimento, il Segnalante deve annotarsi il Codice Identificativo Unico (ticket alfanumerico che identifica in modo univoco la Segnalazione), automaticamente prodotto dal Portale, che consente di seguire nel tempo lo stato di lavorazione della Segnalazione, garantendo riservatezza e anonimato.

2. Canale Orale tramite Piattaforma Web: sempre tramite l'accesso alla Piattaforma indicata alla precedente lettera a) il Segnalante potrà effettuare una segnalazione orale. Valgono per quanto compatibili, le informazioni già fornite alla precedente lettera a) soprattutto con riferimento all'obbligo del Segnalante di annotare il Codice Identificativo Unico per consentire l'interazione con il Gestore (Organismo di Vigilanza - ODV).
3. Colloquio con l'Organismo di Vigilanza: Il Segnalante può inoltre chiedere di effettuare una Segnalazione orale mediante un incontro diretto con l'ODV. In tal caso, previo consenso del Segnalante, il colloquio è documentato a cura dell'ODV mediante registrazione su un dispositivo idoneo alla conservazione e all'ascolto oppure mediante verbale, che il Segnalante può verificare, rettificare e confermare mediante sottoscrizione.

Le segnalazioni devono essere trasmesse mediante i canali suindicati. È preferibile l'utilizzo della piattaforma Web.

4.3.2 Gestione reclamo/segnalazione inerenti il codice etico ed il Modello 231

- Il monitoraggio sulla funzionalità dei suddetti canali di comunicazione è garantito dall'ODV, che deve essere contattato in caso di eventuali malfunzionamenti.
- Il Personale della Società, incluso il referente interno per il Modello 231, che riceva, per posta esterna o interna, e-mail o comunicazione orale, una Segnalazione, ha l'obbligo di inviarla all'ODV entro 7 giorni dal suo ricevimento mediante i canali suindicati, trasmettendone l'originale, completo di eventuale documentazione di supporto e, contestualmente, fornendo notizia dell'avvenuta trasmissione alla persona segnalante. Il ricevente non può trattenerne copia e deve astenersi dall'intraprendere alcuna iniziativa autonoma di analisi e/o approfondimento. La mancata comunicazione di una Segnalazione ricevuta costituisce una violazione della Procedura e potrà comportare l'adozione delle opportune iniziative, anche di carattere disciplinare.
- Nel corso degli audit periodici con l'ODV lo stesso presenterà sintesi delle segnalazioni pervenute e della modalità di trattamento.
- I dati principali sui reclami pervenuti sono da considerarsi a tutti gli effetti elementi in ingresso per gli audit dell'ODV e rappresentano indicazioni utili ai fini di aggiornare la valutazione dei rischi aziendali.
- Dai reclami possono derivare azioni correttive da gestire secondo quanto definito dal punto 4.1.2 della presente procedura integrata ai fini ISO9001:2015.
- In nessun caso il lavoratore coinvolto in un reclamo dovrà subire ritorsioni, minacce o comunque subire azioni restrittive per la propria mansione o livello retributivo;
- Nel caso in cui la segnalazione sia inviata direttamente all'ODV, sarà sua responsabilità dare seguito alla segnalazione;



SQ18 – Procedura reclami

Ultima revisione
23/09/2024

Rev. 09

PAG. 7 di 9

- Se il Referente interno per la norma/modello 231 ritiene che condividere internamente la segnalazione possa in qualche modo causare delle ritorsioni sulla persona che l'ha effettuata si suggerisce di portare il tema direttamente all'attenzione dell'ODV.

4.4 Ricezione reclamo/segnalazione inerenti la norma UNI PDR 125:2022

- E' compito del Referente per la qualità, o degli altri membri del Comitato Guida che ricevono il reclamo, informare immediatamente la direzione aziendale. Di tutti i reclami pervenuti si terrà debitamente traccia.
- Nel corso degli audit periodici con l'ente esterno di certificazione qualità è compito del Referente per la qualità e del Comitato Guida presentare sintesi dei reclami pervenuti e della modalità di trattamento.
- I dati principali sui reclami pervenuti sono da considerarsi a tutti gli effetti elementi in ingresso del Riesame della Direzione ai fini della norma UNIPDR 125:2022 e rappresentano indicazioni utili ai fini di aggiornare la valutazione dei rischi aziendali.
- Dai reclami possono derivare azioni correttive da gestire secondo quanto definito dal punto 4.1.2 della presente procedura integrata ai fini ISO9001:2015.
- In nessun caso il lavoratore coinvolto in un reclamo dovrà subire ritorsioni, minacce o comunque subire azioni restrittive per la propria mansione o livello retributivo.

4.5 Apprezzamenti

Gli apprezzamenti vengono registrati nel medesimo registro delle osservazioni. In caso tali apprezzamenti vengano accompagnati da richieste (es. come posso fare una donazione?) il referente dà opportuna risposta o dà incarico al responsabile di funzione/area competente di dare seguito alla richiesta.

4.6 Comunicazioni anonime (A)

Le comunicazioni anonime con contenuti denigratori generalizzati non vengono prese in considerazione.

Le comunicazioni anonime contenenti informazioni circostanziate sui servizi erogati e/o sui comportamenti del personale vengono inoltrate al Responsabile competente e gestite come segnalazioni.

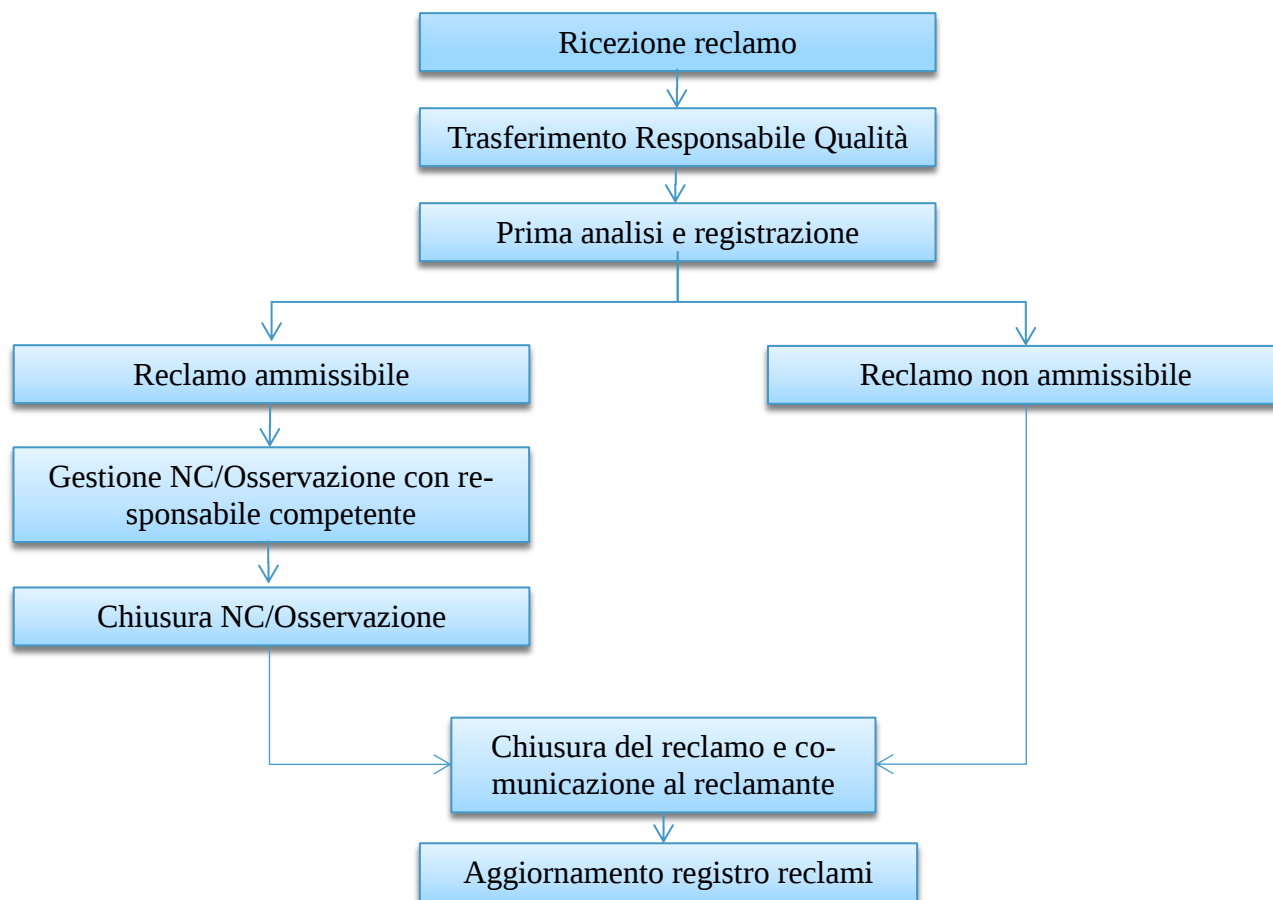
4.7 Monitoraggio e analisi periodica dei reclami e delle segnalazioni

Il costante monitoraggio dei reclami aperti è compito del responsabile della qualità.

La cassetta dei reclami viene aperta una volta al mese dal responsabile della qualità.

Ogni reclamo gestito viene classificato secondo quanto previsto nel Registro reclami e Non Conformità.

In preparazione del riesame annuale della direzione il Responsabile della qualità effettua un'analisi critica dei dati disponibili rispetto a tutte le comunicazioni ricevute.



4.8 Segnalazioni e reclami di carattere e/o interesse generale

Rispetto ai reclami e/o alle segnalazioni di interesse generale, sarà responsabilità del Coordinatore della Qualità trasmettere a mezzo newsletter le informazioni generali e/o utili per tutti i soci.

4.9 Tutela degli autori di segnalazioni (cd. whistleblowing)

Margherita si impegna a tutelare in ogni modo gli autori di segnalazioni e o reclami e per farlo richiama alcuni elementi chiave delle linee guida ANAC emanate nel 2021 ai sensi dell'art. 54-bis, del d.lgs. 165/2001 (c.d. whistleblowing). In particolare Margherita tutela:

A. La riservatezza dell'identità del segnalante e della segnalazione.

E' fatto divieto di rilevare l'identità del segnalante, e non solo di rivelare il suo nominativo ma anche qualsiasi elemento della segnalazione, che possa anche indirettamente consentire l'identificazione del segnalante e di conseguenza qualsiasi eventuale ritorsione.

Per tale motivo l'accesso alle informazioni e ai nominativi degli autori delle segnalazioni è ristretto.



SQ18 – Procedura reclami

Ultima revisione
23/09/2024

Rev. 09

PAG. 9 di 9

Per quanto riguarda le segnalazioni inerenti le dimensioni della qualità e le norme ISO9001, UNI Pdr 125:2022 e SA8000 l'identità del segnalante potrà essere condivisa all'interno del Social Performance Team e dell'Equipe Qualità che hanno in carico la gestione del registro reclami e non conformità.

Per le segnalazioni attinenti le norme Dlgs 231/01 e Dlgs24/23 l'identità del segnalante resterà un dato a conoscenza del solo Organismo di Vigilanza.

B. Da eventuali misure ritorsive o discriminatorie adottate dall'ente a causa della segnalazione effettuata.

Chi effettua la segnalazione non può essere sanzionato, demansionato, licenziato, trasferito, o sottoposto ad altra misura organizzativa avente effetti negativi, diretti o indiretti, sulle condizioni di lavoro.

C. L'esclusione dalla responsabilità nel caso in cui il whistleblower sveli, per giusta causa, notizie coperte dall'obbligo di segreto d'ufficio, aziendale, professionale, scientifico o industriale ovvero violi l'obbligo di fedeltà. Per l'applicazione di questo punto ci si rifà alle linee guida ANAC e relativi riferimenti normativi.