



## GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI di DISSERVIZI e degli APPREZZAMENTI SOCI e DIPENDENTI

La **SUN Cooperativa Sociale ETS**, considera il reclamo, la segnalazione di disservizi e degli apprezzamenti come uno strumento di miglioramento della propria offerta e del rapporto societario. Si intende per reclami, qualunque comunicazione inerente lo svolgimento dell'attività della Sun Cooperativa Sociale che vede coinvolto:

- il proprio personale presso la sede: Responsabili, consiglieri, collaboratori/coordinatori, addetti amministrativi, operatori presenti per lo svolgimento delle attività dei Servizi;
- il proprio personale presso i luoghi di svolgimento dei servizi (operatori della cooperativa)
- il personale o i volontari dipendenti da altri Enti o Imprese (fornitori o consulenti, operatori- coordinatori- Responsabili di altri Enti, assistenti sociali, docenti, volontari, dote lavoro o Borsa lavoro, tirocinanti, ecc).

Soci e dipendenti possono comunicare eventuali reclami secondo le modalità qui riportate.

Eventuali reclami o suggerimenti possono essere indirizzati alla responsabile del Sistema di Gestione Qualità (SGQ) della Cooperativa, sig.ra Roberta Tosca.

### **Modalità di presentazione del reclamo:**

Tramite posta elettronica all'indirizzo mail [suncooperativa@libero.it](mailto:suncooperativa@libero.it)

Tramite posta o in busta chiusa con consegna a mano presso la sede della cooperativa, via Matteo Schillizzi n.14 – 80133 Napoli (NA).

### **Note per la presentazione del reclamo:**

Per presentare il reclamo è possibile utilizzare la documentazione presente sul sito [www.suncooperativa.it](http://www.suncooperativa.it) sezione MODULISTICA oppure con una comunicazione che contenga le seguenti informazioni obbligatorie:

Nome e cognome di chi fa la comunicazione

Recapito mail e/o telefonico

Motivo della segnalazione e descrizione dell'accaduto

Giorno ed orario dell'accadimento da segnalare (se specifico)

Chi ha coinvolto (operatore, coordinatore/collaboratore d'Area, addetti amministrativi, Responsabile, altri)

se il reclamo o segnalazione riguarda dati sensibili deve essere compilata sempre la pagina del consenso trattamento dei dati personali e firmata dal soggetto interessato (scaricabile dal sito)

**Si precisa che reclami e comunicazioni di disservizi che perverranno in cooperativa *in forma anonima*, non verranno presi in considerazione.**

***I Dati personali saranno trattati secondo l'informativa della privacy già sottoscritta.***

### **Come avviene la gestione dei reclami e dei disservizi:**

Nella gestione del reclamo viene privilegiata la **dimensione collegiale**: C.d.a, Direzione, Area Tecnica specifica o Aree Tecniche unificate.

1. Il segnalante (cliente o utente/familiare) dà comunicazione al Responsabile del Sistema Gestione Qualità della cooperativa (SGQ), secondo una delle modalità indicate;
2. Il Responsabile SGQ informa per iscritto il Responsabile dell'Area coinvolta, la Direzione e il C.d.A del ricevimento del reclamo e lo registra nel Registro Criticità.



**3. La Direzione o il C.d.A si attivano:**

- a. per risolvere il problema direttamente, se di loro competenza;
- b. per demandare all'Equipe dell'Area specifica o delle Aree Tecniche unificate se di loro competenza

- 4.** Il Responsabile del SGQ monitora e verifica se il problema è stato risolto, come e in quanto tempo. Ne dà comunicazione scritta al segnalante alla sua conclusione, entro 30/60 giorni.
- 5.** Il Responsabile dell'Area coinvolta o la Direzione scrive nel registro criticità l'eventuale soluzione e i vari contatti effettuati per la risoluzione del problema e raccoglie tutta la documentazione.
- 6.** Due volte l'anno, in cooperativa durante il Riesame della Direzione vengono analizzati i reclami e i disservizi interni ed esterni, approntate eventuali azioni correttive e valutati i possibili rischi e la loro gestione.



GESTIONE RECLAMI, SEGNALAZIONI di DISSERVIZI e APPREZZAMENTI

### MODULO PER SEGNALAZIONE

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nome e Cognome        |  |
| Indirizzo mail        |  |
| Telefono              |  |
| Segnalo in qualità di |  |

### SEGNALAZIONE RECLAMI e SEGNALAZIONE DISSERVIZI

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Servizio e/o Area della cooperativa di riferimento                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                              |
| Assistenza scolastica<br>Assistenza domiciliare minori e disabili<br>Servizio di assistenza domiciliare anziani<br>Pre/post scuola<br>Servizi educativi pomeridiani (C.A.G., doposcuola, centri pomeridiani, ecc)<br>Luoghi neutri<br>Comunità alloggio<br>Housing sociale<br>Facilitazione linguistica<br>Tempo Libero<br>Altro (specificare) ..... | C.d.A<br>Direzione<br>Area amministrativa<br>Area Anziani<br>Area Disabili<br>Area Minori Residenziale<br>Area Minori Territoriale<br>Area formazione<br>Gestione Risorse Umane<br>Altro (specificare) ..... |
| Motivazione della segnalazione/reclamo                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                              |
| Descrizione dell'accaduto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Data/date accadimento: .....                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                              |

### SEGNALAZIONE APPREZZAMENTI/SUGGERIMENTI

|                                        |
|----------------------------------------|
| Apprezzamenti                          |
|                                        |
| Eventuali suggerimenti ed annotazioni: |
|                                        |

Dichiaro di aver **preso visione** dell'informativa "DPS37MO consenso gestione reclami " sulla privacy pubblicata sul sito [www.progettosociale.it](http://www.progettosociale.it) in ATTIVITÀ E SERVIZI e **consento** il trattamento dei dati forniti conformemente a quanto ivi previsto.

Data

firma

---



## CONSENSO GESTIONE RECLAMI

MODULO DPS.37.MO - CODICE DPS.37.MO  
DATA EMISSIONE 07/18  
REVISIONE N. 1 - PAGINA 1 di 1

| Trattamento                                                         | Finalità                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Base giuridica                                                               | Destinatari                                                                                                                                                | Periodo di conservazione                                                                                                                                                                                                                   | Fonte                                                     |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| <b>Scheda per le segnalazioni di lamentela e/o di apprezzamento</b> | <p>La scheda è reperibile sul sito internet alla pagina <a href="https://www.suncooperativa.it/gestionereclami">https://www.suncooperativa.it/gestionereclami</a>.</p> <p>La scheda serve per segnalare disservizi oppure per manifestare l'apprezzamento dei servizi usufruiti.</p> <p>I dati richiesti nel modulo sono obbligatori e verranno utilizzati esclusivamente per la gestione della segnalazione, compreso – se necessario – un adeguato riscontro al segnalante.</p> <p>Nella gestione della segnalazione potranno essere coinvolte altre funzioni (oltre a quella che ha ricevuto la segnalazione stessa) in funzione del coinvolgimento negli eventi e/o nella soluzione degli stessi.</p> <p>La segnalazione potrà essere utilizzata dal Titolare per far per finalità di salvaguardia della vita o dell'incolumità fisica del segnalante, dell'ospite o di terze parti coinvolte nonché per far valere o difendere un diritto anche da parte di un terzo in sede giudiziaria. Qualora i dati siano idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale, il diritto da far valere o difendere deve essere di rango pari a quello del segnalante, ovvero consistente in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale e inviolabile.</p> | <p>Art. 6, par. 1, f)</p> <p>Legittimo interesse del Titolare o di terzi</p> | <p>La segnalazione può essere comunicata ai soggetti coinvolti nella stessa, qualora ciò sia necessario o per la gestione della segnalazione e stessa.</p> | <p>La scheda verrà conservata per tutto il tempo necessario alla gestione della segnalazione.</p> <p>I dati relativi alla segnalazione (resi anonimi) verranno utilizzati ai fini statistici per valutare il livello di servizio reso.</p> | <p>I dati sono forniti direttamente dall'interessato.</p> |

- Legittimi interessi perseguiti dal Titolare o da terzi sono quelli decritti nella finalità del trattamento.
- Trasferimento di dati a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale non previsto.
- L'interessato ha il diritto di chiedere al Titolare l'accesso, la rettifica, la cancellazione dei dati, la limitazione del trattamento, l'opposizione al trattamento dei dati contenuti nella segnalazione. dall'Autorità stessa (le istruzioni sono consultabili sulla pagina internet)
- L'interessato ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali, secondo le modalità previste
- Il trattamento descritto nella presente informativa non è oggetto di un processo decisionale automatizzato. <https://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/4535524>).

a) Titolare del Trattamento dei dati personali è la Cooperativa nella persona del Legale Rappresentante sede legale Via Matteo Schillizzi N. 14 – 80133 – Napoli (NA) tel. 08231870558, e-mail [suncooperativa@libero.it](mailto:suncooperativa@libero.it).

b) Referente per il trattamento dei dati personali è Pasqualino Ruggiero.

c) Incaricati del Trattamento dei dati personali sono i Responsabili di settore, i collaboratori di area, i coordinatori dei servizi, gli operatori addetti all'Ufficio amministrativo e tutti gli operatori di area.

L'interessato potrà far valere i propri diritti riportati in allegato alla presente, rivolgendosi al Titolare del trattamento o, per lui al Consiglio di Amministrazione della Cooperativa.

Il consenso deve essere fornito tramite l'apposito modulo per la presentazione di reclami e /o segnalazioni