Associazione Pavoniana "La Famiglia" SISTEMA QUALITÁ UNI EN ISO 9001:2015	PR 42	PROCEDURA	
	GESTIONE dei RECLAMI		

Data	Vers.	Parte Revisionata	Redatto RQ	Verificato RQ	Approvato RD
mag. 2026	1				
X Copia controllata n° 1		O Copia non controllata			

Indice della procedura

1 SCOPO e CAMPO di APPLICAZIONE
2 MODALITÁ OPERATIVE
3 FASE OPERATIVA e SOGGETTI GESTIORI delle SEGNALAZIONI
4 GARANZIE e TUTELE per i SOGGETTI COINVOLTI
5 SANZIONI DISCIPLINARI e ALTRI PROVVEDIMENTI
6 MODELLI RICHIAMATI

1. SCOPO e CAMPO di APPLICAZIONE

Scopo della procedura è:

- disciplinare il processo di ricezione, analisi e gestione dei reclami, da chiunque inviati o trasmessi
- garantire il rispetto della riservatezza dei soggetti segnalanti

La procedura si applica a tutti i reclami ricevuti sia a mano, sia via posta elettronica.

2. MODALITÁ OPERATIVE

Il reclamo può essere inviato sia compilando il mod. 9.2_03 Scheda reclami (che può essere consegnata a mano o inviata via e-mail all'indirizzo cag.sacchieri@pavoniani.it) sia inviando un'email di reclamo agli indirizzi sacchieri@pavoniani.it o cag.sacchieri@pavoniani.it o via pec all'indirizzo sacchieri@pec.it o è anche possibile inviare un reclamo attraverso lettera raccomandata all'indirizzo Associazione Pavoniana La Famiglia – via Luppia Alberi, 3 – 35044 – Montagnana.
Il mod. 9.2_03 Scheda reclami è presente sia nel server nella cartella "Scambio", sia nei siti www.sacchieri.it nella sezione "Amministrazione trasparente" e www.cfp-pavoni.it nella sezione "Modulistica", è anche sempre possibile chiedere un modulo direttamente all'RQ all'indirizzo cag.sacchieri@pavoniani.it

3. FASI OPERATIVE e SOGGETTI GESTORI delle SEGNALAZIONI

- Fase 1: Registrazione e Apertura della gestione (Entro 24/48 ore dall'arrivo)
  Ogni reclamo ricevuto deve essere inserito nel SGQ, il RQ dovrà valutare se accogliere o meno il reclamo, nel caso non venga accolto ne dovrà dare comunicazione motivata a chi ha presentato il reclamo, nel caso il reclamo venga accolto la procedura prevende a carico del RQ la compilazione del mod. 8.3_06 Rilievo Trattamento Azione Correttiva e successivamente il mod. 8.3_02 Registro rilievi.
  Sia che il reclamo venga accettato, sia che venga respinto il RQ ne dovrà dare comunicazione entro 30 giorni.

Il reclamo dovrà essere trattato con un Codice identificativo univoco, data di ricezione e descrizione dettagliata del problema coi tempi e i modi di risoluzione.

- Fase 2: Risoluzione e Azione Correttiva
  Va definita la soluzione da proporre al segnalante.
- Fase 3: Comunicazione della Risposta Definitiva
  Entro 30 giorni dalla risoluzione del problema va comunicato al reclamante l'avvenuta risoluzione.
- Fase 4: Se la risoluzione viene accettata dal reclamante o non pervenissero ulteriori reclami nei successivi 30 giorni, il reclamo può essere considerato chiuso.
- Fase 5: Miglioramento Continuo.
  Un reclamo che viene accettato deve prevedere sempre un Miglioramento Continuo che va registrato nel mod. 9.1_12 in modo da implementare le azioni correttive per evitare che il problema si ripresenti in futuro.

4. GARANZIE e TUTELE per i SOGGETTI COINVOLTI

4.1. Obblighi di riservatezza

Tutti i soggetti coinvolti nella ricezione e nella gestione dei reclami sono tenuti a garantire la riservatezza sull'identità del segnalante e degli altri soggetti menzionati e sul contenuto della segnalazione.
Il RQ è necessariamente tenuto a raccogliere il consenso espresso dal segnalante nelle seguenti ipotesi qualora sia necessario rivelare l'identità della persona segnalante e qualsiasi altra informazione da cui può evincersi, direttamente o indirettamente, tale identità a persone diverse da quelle competenti a ricevere o dare seguito alla segnalazione (ai sensi dell'art. 12 c. 2 d.lgs. 24/2023);
Eventuali violazioni del suddetto obbligo saranno sanzionate secondo quanto previsto dal Capitolo 5.

4.2. Tutela del segnalante

L'Associazione garantisce che qualora il segnalante decida di rimanere anonimo, non sarà in alcun modo possibile risalire alla sua identità.
L'Associazione vieta qualsiasi misura ritorsiva o discriminatoria nei confronti di chi abbia fatto una segnalazione. A titolo esemplificativo e non esaustivo, possono costituire forme di ritorsione il licenziamento, la sospensione, la mancata promozione, il mutamento di funzioni, l'adozione di misure disciplinari, la conclusione anticipata o l'annullamento di un contratto di collaborazione o di fornitura.
Sono previste delle sanzioni disciplinari nei confronti di quei soggetti che pongano in essere i predetti atti.

5. SANZIONI DISCIPLINARI e ALTRI PROVVEDIMENTI

L'Associazione adotterà, in conformità alle previsioni del CCNL e di eventuali regolamenti aziendali, sanzioni disciplinari nei confronti di coloro che:

- si rendano responsabili di qualsivoglia atto ritorsivo o discriminatorio nei confronti del segnalante (o di chiunque lo abbia aiutato e/o assistito nella segnalazione) per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione;
- violino gli obblighi di riservatezza richiamati al Capitolo 4 della presente Procedura.

Le sanzioni disciplinari saranno commisurate alla gravità dei comportamenti illeciti accertati e potranno giungere, nei casi di rilevante gravità, fino alla risoluzione del rapporto di lavoro.

6. MODELLI RICHIAMATI

- mod. 9.2_03 Scheda reclami
- mod. 8.3_06 Rilievo Trattamento Azione Correttiva
- mod. 8.3_02 Registro rilievi
- mod. 9.1_12 Miglioramento Continuo