SERVIZI Società Cooperativa

ente regionale di servizi per la cooperazione, l'associazionismo
e le organizzazioni no-profit - Accreditato per i servizi al lavoro (cod.acc.L066)

PROCEDURA per LA GESTIONE DEI RECLAMI

Documento del 08/06/2026

PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

1. SCOPO

La presente procedura disciplina le modalità di ricezione, registrazione, valutazione, gestione e chiusura dei reclami presentati dagli utenti e dalle altre parti interessate, al fine di:

- garantire trasparenza, imparzialità e tempestività nella gestione delle segnalazioni;
- tutelare i diritti dei partecipanti ai percorsi orientativi e di servizi al lavoro;
- migliorare la qualità dei servizi erogati;
- individuare e rimuovere eventuali cause di disservizio;
- promuovere il miglioramento continuo dell'organizzazione.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica a tutti i reclami riguardanti:

- attività di politiche attive del lavoro;
- attività di orientamento individuale e di gruppo;
- attività di segreteria e amministrazione;
- servizi di accompagnamento al lavoro e attivazione di tirocini;
- strutture, attrezzature e ambienti utilizzati per l'erogazione dei servizi.

Possono presentare reclamo:

- allievi e partecipanti;
- ex allievi;
- imprese associate;
- aziende ospitanti i tirocini;
- famiglie degli utenti minorenni;
- altri soggetti portatori di interesse.

3. RIFERIMENTI

- Normativa regionale in materia di accreditamento degli Organismi di Formazione della Regione del Veneto.
- Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (UE 2016/679 - GDPR).

4. DEFINIZIONI

Reclamo

Espressa manifestazione di insoddisfazione relativa all'organizzazione, gestione o erogazione dei servizi formativi e orientativi.

Segnalazione

Osservazione, suggerimento o comunicazione che evidenzia una criticità senza configurare una contestazione formale.

Reclamante

Persona fisica o giuridica che presenta un reclamo.

Responsabile della Gestione Reclami

Figura incaricata di coordinare l'intero processo di gestione del reclamo e monitorarne l'esito.

5. RESPONSABILITÀ

Funzione	Responsabilità
Segreteria/Front Office	Ricezione e registrazione del reclamo
Responsabile Qualità	Gestione, monitoraggio e archiviazione dei reclami
Coordinatore di Progetto	Analisi delle problematiche relative ai corsi
Direttore/Legale Rappresentante	Valutazione finale dei casi rilevanti e approvazione delle azioni correttive
Personale coinvolto	Collaborazione nell'istruttoria e nell'attuazione delle azioni correttive

---

6. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

Il reclamo può essere presentato mediante:

- posta elettronica ordinaria/ PEC servizilavoro@magverona.it o magservizi@legalmail.it ;
- modulo reclami disponibile presso la segreteria;
- modulo pubblicato sul sito internet dell'Ente www.magverona.it ;
- consegna diretta presso gli uffici dell'Ente.

Il reclamo deve contenere, ove possibile:

- dati identificativi del reclamante;
- recapito per le comunicazioni;
- descrizione dettagliata dei fatti contestati;

- eventuale documentazione a supporto.

Possono essere presi in considerazione anche reclami anonimi qualora contengano elementi circostanziati e verificabili.

7. REGISTRAZIONE DEL RECLAMO

Ogni reclamo ricevuto viene registrato nel **Registro Reclami**, contenente almeno:

- numero progressivo;
- data di ricezione;
- nome del reclamante;
- progetto/corso interessato;
- oggetto del reclamo;
- responsabile incaricato;
- stato della pratica;
- data di chiusura;
- esito finale.

La registrazione deve avvenire entro **3 giorni lavorativi** dalla ricezione.

8. PRESA IN CARICO

Entro **5 giorni lavorativi** dalla ricezione del reclamo, l'Ente:

- conferma l'avvenuta ricezione;
- comunica il nominativo del referente incaricato;
- informa il reclamante sui tempi previsti di gestione.

Qualora la segnalazione non sia pertinente alle attività dell'Ente, il reclamante viene informato dell'impossibilità di procedere all'istruttoria.

9. ANALISI DEL RECLAMO

Il Responsabile della Gestione Reclami, in collaborazione con i referenti interessati:

- raccoglie informazioni e documentazione;
- ascolta le persone coinvolte;
- verifica la conformità rispetto alle procedure interne;
- valuta la fondatezza del reclamo;
- individua le cause che hanno determinato il disservizio.

L'attività istruttoria viene documentata e conservata agli atti.

10. AZIONI CORRETTIVE

Qualora il reclamo risulti fondato, vengono definite una o più azioni correttive tra cui:

- modifica delle procedure operative;
- interventi organizzativi;
- formazione del personale, sostituzione o integrazione di risorse;
- interventi sulle attrezzature o sugli ambienti;
- altre misure ritenute necessarie.

Per ciascuna azione vengono individuati:

- responsabile dell'attuazione;
- tempi di realizzazione;
- modalità di verifica dell'efficacia.

11. RISPOSTA AL RECLAMANTE

L'Ente fornisce risposta motivata entro **30 giorni lavorativi** dalla ricezione del reclamo.

La comunicazione contiene:

- esito delle verifiche effettuate;
- decisioni assunte;
- eventuali azioni correttive previste;
- tempistiche di attuazione.

Qualora siano necessari ulteriori approfondimenti, il reclamante viene informato del prolungamento dei tempi di gestione.

12. CHIUSURA DEL RECLAMO

Il reclamo viene formalmente chiuso quando:

- è stata fornita la risposta conclusiva;
- sono state registrate le decisioni assunte;
- sono state pianificate o concluse le eventuali azioni correttive;
- tutta la documentazione è stata archiviata.

La data di chiusura viene riportata nel Registro Reclami.

13. MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Con periodicità almeno annuale, il Responsabile Qualità elabora un report contenente:

- numero totale dei reclami ricevuti;
- tipologia dei reclami;
- tempi medi di gestione;
- cause maggiormente ricorrenti;
- azioni correttive adottate;
- indicatori di efficacia.

I risultati vengono presentati alla Direzione e utilizzati nel riesame del Sistema Qualità e nella pianificazione degli interventi di miglioramento.

---

14. TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Tutti i dati personali acquisiti durante la gestione dei reclami sono trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

L'accesso alla documentazione è consentito esclusivamente al personale autorizzato.

15. DOCUMENTI E REGISTRAZIONI

Devono essere conservati:

- Modulo di Reclamo;
- Registro Reclami;
- comunicazioni con il reclamante;
- evidenze delle azioni correttive;
- verbali di relazione attività.

Tempo minimo di conservazione: 5 anni, salvo diversi obblighi normativi o derivanti dai finanziamenti pubblici.

Allegato A - Modulo Reclamo

DATI DEL RECLAMANTE

- Nome e Cognome/Ragione Sociale: _____
- Telefono: _____
- E-mail: _____
- Corso/Progetto: _____

OGGETTO DEL RECLAMO

_____

_____

_____

Data: //____

Firma: _____

Allegato B Rapporto di Analisi Reclamo

Numero Reclamo: _____

Data ricezione: _____

Analisi effettuata

_____

_____

Esito

□ Fondato

□ Parzialmente fondato

□ Non fondato

Cause individuate

_____

_____

Azioni correttive

_____

_____

Responsabile azione: _____

Data prevista completamento: _____

Firma Responsabile