



ASL Oristano

Servizio Prevenzione Sicurezza Ambienti  
di Lavoro

Procedura Gestione Non Conformità,  
Reclami, Segnalazioni

PD.DP./SPRESAL

Ed.0 del 15/12/ 2014

Pagina 1 di 9

Stato delle revisioni

Indice rev.	Data	Par. n°	Pag. n°	Sintesi della modifica	Redazione
0					

Nome File	procedura segnalazione reclami -esposti -non conformità_15-12-14.doc			
	nome	funzione	data	firma
Data applicazione			Anno 2015	
Redazione	Dott.ssa T. Chessa Dott.ssa M. Carta	Dirigente Medico Tecnico prevenzione.	15/12/2014	
Verifica	Dr. M.Bruna Piras	Direttore SPRESAL		
Approvazione	Dr. M.Bruna Piras	Direttore SPRESAL		

Le informazioni contenute nel presente documento sono di proprietà della Azienda Sanitaria Locale di Oristano – Servizio Prevenzione Sicurezza Ambienti di Lavoro- SPRESAL  
Il possessore di una copia del presente documento è responsabile del suo impiego, della riservatezza e della conservazione.

**INDICE**

1		Oggetto e scopo	Pag. 3
2		Campo di applicazione	Pag. 3
3		Riferimenti normativi	Pag. 3
4		Definizioni e abbreviazioni	Pag. 3
5		Modalità operative e responsabilità	Pag. 4
	5.1	Responsabilità	Pag. 4
	5.2	Modalità operative	Pag. 4
6		Archiviazione	Pag. 5
7		Lista distribuzione	Pag. 6
8		Allegati	Pag. 7 - 8
9		Diagramma di flusso	Pag. 9



### 1. Oggetto e scopo

La presente procedura ha lo scopo di definire le regole e le modalità operative adottate per la gestione delle Non Conformità, dei reclami e delle segnalazioni relative alle materie di competenza del Servizio SPRESAL, di stabilire le responsabilità e di modulare le eventuali azioni correttive e preventive poste in essere.

### 2. Campo di applicazione

La presente procedura si applica a tutte le non conformità emerse nelle fasi dei vari processi e funzioni del Servizio SPRESAL nell'ottica del miglioramento della qualità, accessibilità e fruibilità delle prestazioni di competenza del Servizio.

### 3. Riferimenti normativi

L. 7 giugno 2000 n. 150 Disciplina le attività di informazione e comunicazione nella Pubblica Amministrazione.

Direttiva P.C.M. 27 gennaio 1994 Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici.

Circolare del 20/SAN/99 Istituzione U.R.P.

D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Legge del 17 luglio 1990 n. 241 Normativa Pubblica Amministrazione.

Legge 11/02/2005 n.15 "Modifiche e integrazioni alla Legge n. 241 del 07/08/1990 concernenti norme sull'azione amministrativa.

Legge n. 190 /2012 Prevenzione e repressione della corruzione.

Norme UNI EN ISO 9001:2008 "Tenuta sotto controllo del prodotto non conforme, azioni correttive e preventive".

### 4. Definizioni e abbreviazioni

**S.Pre.S.A.L.:** Servizio Prevenzione Sicurezza Ambienti di Lavoro

**N.C. Non Conformità:** è il mancato soddisfacimento di un requisito o una deviazione rispetto alle specifiche di riferimento. Le non conformità possono riferirsi al prodotto, al sistema, ad un processo o ad una procedura

**U.R.P.:** Ufficio relazioni con il pubblico

**Reclamo:** espressione di insoddisfazione manifestata da una persona o da una organizzazione allo SPRESAL relativa alla sua attività per la quale è attesa una risposta.

**Segnalazione:** osservazioni, rilievi, suggerimenti che utilizzati per migliorare i servizi erogati

**Suggerimenti:** comunicazioni che arrivano dagli utenti che non hanno lo scopo di denunciare una situazione di disagio bensì sono delle indicazioni per il soggetto erogatore per la fornitura di un servizio più vicino alle loro aspettative e alle loro esigenze.

**Disservizio:** scostamento di un servizio / prestazione / processo dalle caratteristiche progettate.

**Utente:** soggetto fruitore dei servizi erogati dallo S.Pre.S.A.L.

**Modalità di reclamo:** mezzi offerti all'utente dal soggetto erogatore per permettergli di inoltrare il reclamo.

**Soggetto erogatore:** Servizio S.Pre.S.A.L. dell' ASL di Oristano.

**Azione correttiva:** azione per eliminare la causa di una o più non conformità o di altre situazioni indesiderabili rilevate.

## 5. Modalità operative e responsabilità

### 5.1. Responsabilità

Il Direttore del Servizio Prevenzione Sicurezza negli Ambienti di Lavoro è responsabile del contenuto, del recepimento e dell'applicazione della presente procedura all'interno della propria struttura.

Il personale amministrativo o un delegato è responsabile della consegna della pratica, così come previsto nella procedura corrispondenza del servizio, e della registrazione della stessa.

Tutto il personale segnala e ha la responsabilità delle segnalazioni, comunicazione ed evidenza di reclami e non conformità.

### 5.2. Modalità operative

Il Direttore del Servizio valuta il contenuto della segnalazione e/o il reclamo e/o NC e la necessità di un eventuale intervento tempestivo, qualora dalle segnalazioni si evincono violazioni alle norme specifica di competenza e avvia le azioni correttive al fine di rimuovere le criticità segnalate.

Le segnalazioni anonime saranno valutate caso per caso per eventuale intervento immediato.

I reclami/segnalazioni, possono pervenire:

- dall'ufficio URP della ASL;
- privato cittadino, Enti Associazioni.
- attraverso comunicazione verbale (telefonico o di persona) ad un operatore dello



SPRESAL;

- per iscritto sia con inoltro tradizionale sia con trasmissione elettronica (mediante fax, posta elettronica) ai recapiti istituzionali dello SPRESAL;
- attraverso il deposito del modulo di reclamo/ segnalazione messo a disposizione di tutti gli utenti nelle sedi e presidi del Servizio.

Le comunicazioni di reclami/segnalazioni, NC, ecc. che pervengono al servizio anche tramite la cassetta di raccolta segnalazioni, disponibile nella sala d'attesa del Servizio al 3° piano di via Carducci 35 e annotate sul modulo "Reclamo" (Allegato n° 1) e quelle ricevute presso le strutture territoriali distrettuali dello SPRESAL, sono registrate dal personale dell'ufficio amministrativo di Oristano, su un registro che contiene: la data della comunicazione, le informazioni relative a luoghi, persone coinvolte, nominativo dell'esponente e recapiti. Il modulo di reclamo /segnalazione viene portato all'attenzione del Direttore del servizio o ad un suo sostituto che provvede ad avviare le azioni di competenza.

Il Direttore del servizio constatata l'efficacia delle misure adottate, dispone per la chiusura e archiviazione della pratica con eventuale comunicazione all'utente; qualora dopo l'intervento sussistano ancora criticità, predispone un'ulteriore azione correttiva al fine di eliminare le criticità residue. Se i reclami segnalazioni sono risolvibili contestualmente vengono risolti in tempo reale.

Le azioni correttive più ricorrenti possono essere:

Riunioni di servizio, comunicazioni di servizio, redazione e/o revisione di procedure, eventuale sopralluogo ispettivo.

## 6. Archiviazione

Il documento è custodito in originale presso l'ufficio del Direttore del Servizio, è presente in copia cartacea presso l'archivio del Servizio e in formato digitale nel Pc dell'ufficio amministrativo, identificato con la matricola interna n° 48550.

Copia della presente procedura sarà inviata a tutti gli operatori del servizio tramite posta elettronica con ricevuta di lettura.

**7. Lista di distribuzione**

Nome Cognome	Funzione	Data	Firma
Dott.ssa M.Bruna Piras	Direttore Servizio		
Dott.ssa Teresa Chessa	Dirigente Medico		
Dott. Melis Massimo	Dirigente Medico		
Ing. Massimo Diana	Dirigente Tecnico		
Dott.ssa Mariangela Fadda	Coordinatore TdP		
Dott.ssa Carta Marinetta	TdP		
Dott.ssa Zuddas Daniela	TdP		
Dott. Salaris Salvatore	TdP		
Dott. Oppo Palmerio	TdP		
Dott. Giovanni M. Deriu	TdP		
Dott. Gian Mario Cocco	TdP		
Dott. Giuseppe Sabatino	TdP		
Dott. Franco Lubinu	TdP		
Dott.ssa Pamela Puggioni	Amministrativo		
Sig. Paola Dessì	Amministrativo		

**8. ALLEGATI**

1. Allegato1 Modulo "Reclamo Cliente"
2. Allegato 2 Modulo gestione interna



ASL Oristano

Servizio Prevenzione Sicurezza Ambienti  
di Lavoro

Procedura Gestione Non Conformità,  
Reclami, Segnalazioni

PD.DP./SPRESAL

Ed.0 del 15/12/ 2014

Pagina 7 di 9

Al direttore del Servizio  
Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro  
Via Carducci 35, 09170 – ORISTANO

<b>Generalità del segnalante</b>		
Cognome	Nome	
Via/Piazza	N°	Città
n. Tel/Fax	e-mail:	

<b>Oggetto del reclamo/segnalazione:</b>

Dichiaro di aver ricevuto l'informativa di cui alla legge 196 del 2003 (codice in materia di protezione dei dati personali), ed esprimo il consenso a che lo SPRESAL, tratti i miei dati personali, ai fini della gestione del presente reclamo. Data _____, Firma _____
---



ASL Oristano

Servizio Prevenzione Sicurezza Ambienti  
di Lavoro

Procedura Gestione Non Conformità,  
Reclami, Segnalazioni

PD.DP./SPRESAL

Ed.0 del 15/12/ 2014

Pagina 8 di 9

Allegato 2

**Gestione N.C., Reclami/Segnalazioni**

Ricevuto da: \_\_\_\_\_, Il \_\_\_\_\_

**Modalità di presentazione del reclamo/segnalazione:**

Modulo

Telefono

Lettera

Fax

Mail

U.R.P.

Processo interessato: \_\_\_\_\_

Valutazione e trattamento in data: \_\_\_\_\_

Verifica dell'efficacia della soluzione: \_\_\_\_\_

Azioni correttive: \_\_\_\_\_

Chiusura azione correttiva in data: \_\_\_\_\_

**NOTE**


Firma del Responsabile del procedimento



### 9. Diagramma di Flusso

