

PROCEDURE DI SEGNALAZIONE E DI RECLAMO

Articolo 1

(Oggetto)

1. Il presente regolamento disciplina l'esercizio del diritto di partecipazione mediante la formulazione di segnalazioni e/o reclami, nel rispetto delle vigenti disposizioni legislative ed in attuazione dello Statuto.

Articolo 2

(Definizioni)

1. Ai fini del presente regolamento si intende per:

- a. Segnalazione: qualsiasi proposta indirizzata ad AssoCounseling volta a promuovere azioni per il miglioramento degli standard di efficacia, di efficienza e qualità delle funzioni esercitate nonché dell'erogazione dei servizi.
- b. Reclamo: la doglianza rivolta ad AssoCounseling e giustificata dal mancato o cattivo esercizio di una funzione amministrativa di competenza dell'Associazione, oppure dal disservizio di uno degli uffici nel rapporto con l'utenza, oppure nei confronti di un iscritto all'Associazione per il mancato rispetto delle norme contenute nello Statuto, nel Codice Deontologico, nei regolamenti interni all'associazione.

Articolo 3

(Ambito di applicazione)

- 1. Il presente regolamento si applica a tutte le funzioni esercitate dall'Associazione su tutto il territorio italiano.
- 2. Il presente regolamento si applica a tutti gli iscritti al Registro Italiano dei Counselor di AssoCounseling (RICA) in possesso del Certificato di Competenza Professionale in Counseling (CCPC).

Articolo 4

(Modalità di redazione e presentazione all'Associazione)

- 1. Le segnalazioni sono di regola redatte in forma scritta, possono essere anonime e possono essere inviate all'Associazione attraverso qualunque mezzo tra cui, a titolo meramente esemplificativo: lettera, eMail oppure consegnate a meno presso gli uffici.
- 2. I reclami nei confronti dell'Associazione sono obbligatoriamente redatti in forma scritta, non possono essere anonimi, e devono essere inviati all'associazione attraverso un mezzo avente valore probatorio quale, ad esempio: fax, posta elettronica certificata, raccomandata con ricevuta di ritorno, raccomandata a mano.
- 3. I reclami nei confronti di un iscritto al Registro Italiano dei Counselor di AssoCounseling sono obbligatoriamente redatti in forma scritta, non possono essere anonimi, e devono essere inviati all'associazione attraverso un mezzo avente valore probatorio quale, ad esempio: fax, posta elettronica certificata, raccomandata con ricevuta di ritorno, raccomandata a mano.
- 4. I reclami nei confronti di un iscritto al Registro Italiano dei Counseling di AssoCounseling devono contenere: a) dati identificativi di chi effettua il reclamo; b) dati identificativi del counselor; c) descrizione dei fatti nella maniera più dettagliata possibile riportando tempi, luoghi, modi, etc.; d) eventuale documentazione aggiuntiva.

ASSOCOUNSELING			REGOLAMENTO PROCEDURE DI SEGNALAZIONE E DI RECLAMO R11		
DATA EMISSIONE	06/05/2010	DATA REVISIONE	\	INDICE REVISIONE	REV. 0

Articolo 5

(Analisi della segnalazione e del reclamo)

1. Le segnalazioni e i reclami sono protocollati.
2. L'ufficio addetto alla registrazione deve segnalare entro e non oltre le successive 48 ore la segnalazione o il reclamo agli uffici e/o ai dirigenti competenti. In caso di mancata individuazione si farà sempre riferimento al Presidente pro tempore dell'Associazione.
3. I reclami inerenti un iscritto al Registro Italiano dei Counselor di AssoCounseling devono essere obbligatoriamente segnalati alla Commissione Deontologica (Collegio dei Probiviri) dell'Associazione.
4. I soggetti che effettuano una segnalazione o un reclamo hanno diritto di ottenere risposta scritta entro e non oltre 30 giorni decorrenti dalla protocollazione.

Articolo 6

(Modalità di evasione della segnalazione o reclamo)

1. L'ufficio competente alla analisi della segnalazione o del reclamo verifica, in prima battuta, se sia possibile un intervento immediato a ristoro dell'utente. Qualora non sia possibile, la struttura pianifica il differimento dell'intervento precisando, nella risposta di cui al comma 3, i termini e il contenuto dello stesso.
2. È possibile effettuare un colloquio diretto con l'utente avendo cura di verablizzarne il contenuto nel rispetto delle disposizioni sulla riservatezza dei dati eprsonali.
3. L'ufficio competente elabora la risposta per l'utente e provvede alla sua comunicazione, previa valutazione della completezza e della chiarezza delle informazioni fornite.
4. Nel caso di reclamo nei confronti ad un iscritto al Registro Italiano dei Counselor di AssoCounseling la Commissione Deontologica, qualora decide di aprire un procedimento disciplinare a carico dell'iscritto, è tenuta a darne immediata comunicazione all'utente che ha effettuato il reclamo nei tempi e nei modi previsti dall'articolo 5 del presente regolamento.

Articolo 7

(Monitoraggio)

1. L'ufficio competente segue l'iter procedimentale delle segnalazioni e dei reclami, a fini di monitoraggio e di misurazione della soddisfazione dell'utente, comunicando semestralmente al Consiglio di Presidenza Nazionale l'esito degli stessi.
2. Nel caso in cui decorra inutilmente il termine di cui all'art. 5, comma 4, l'ufficio competente comunica per iscritto all'utente di non avere ricevuto risposta alla segnalazione o al reclamo da parte della struttura competente. Nella comunicazione il medesimo indica la possibilità di richiedere l'intervento del Difensore civico della Provincia di Milano, esplicitando le relative modalità, ed informa altresì l'utente delle forme di ricorso giurisdizionale.

ASSOCOUNSELING			REGOLAMENTO PROCEDURE DI SEGNALAZIONE E DI RECLAMO R11		
DATA EMISSIONE	06/05/2010	DATA REVISIONE	\	INDICE REVISIONE	REV. 0