

## **Procedura in caso di reclamo**

### **Introduzione e obiettivi**

Con un reclamo si esprime un'insoddisfazione. Le cause possono essere diverse. Se viene espressa un'insoddisfazione, deve essere innanzitutto presa sul serio e trattata secondo una procedura stabilita.

L'obiettivo è

- Percepire e comprendere le esigenze delle persone coinvolte.
- Identificare e affrontare sistematicamente le cause dell'insoddisfazione.
- Riconoscere il reclamo come opportunità per uno sviluppo positivo.
- Cercare un accordo d'intesa riguardo all'accaduto con tutte le persone coinvolte
- Evitare frustrazioni
- Consentire una comunicazione leale tra tutte le parti coinvolte.

Reclami possono essere inoltrati da tutte le persone e istanze all'interno dell'istituzione, nonché da persone o istanze esterne.

### **Procedure per inoltrare un reclamo**

Prima di inoltrare un reclamo formale, la persona interessata deve esporre la questione alla persona direttamente coinvolta. Questo può avvenire in maniera verbale. Se le parti coinvolte non trovano un'intesa, si può inoltrare un reclamo in forma scritta

### **Via gerarchica**

Il reclamo va indirizzato al/alla responsabile di sede o alla /il responsabile generale. Il/la responsabile di sede si occupa del reclamo e definisce il modo di procedere. Solitamente si svolge un colloquio risolutivo del quale viene redatto un verbale, il quale viene firmato da tutte le parti in causa. In caso di mancata intesa tra le parti in causa, il reclamo può essere presentato alla prossima istanza (responsabile generale, comitato). L'inoltro del reclamo deve avvenire in forma scritta.

Il comitato è l'ultima istanza di reclamo interna. Se gli interessati non trovano un accordo nemmeno in questo caso, il comitato trasmette gli atti al servizio cantonale di mediazione.

# MOVIMENTO

**SAMEDAN**

**POSCHIAVO**

**SCUOL**

## **Principi del procedimento**

Tutte le persone coinvolte hanno diritto ad essere ascoltate.

Tutte le richieste vanno elaborate il più presto possibile.

Tutte le richieste devono dapprima essere affrontate nel luogo in cui si manifestano.

Il contenuto del reclamo verrà verificato.

Reclami anonimi non vengono presi in considerazione.

Tutte le richieste vengono documentate.

Le procedure di reclamo sono gratuite.