



Azienda di Servizi alla Persona  
**“GOLGI-REDAELLI”**

---

Determina n. 96 del 08/04/2026

**DIRETTORE GENERALE: Maria Antonia Ambrogetti**

---

**OGGETTO: APPROVAZIONE DELLA “PROCEDURA DI GESTIONE DELLE  
SEGNALAZIONI - RECLAMI INFORMAZIONI SUGGERIMENTI ENCOMI”**

Responsabile del Procedimento Rosaria Emilia Tufariello

Atti: 2026/X.04/2

PRATICA TRATTATA DA: Rosaria Emilia Tufariello

IL DIRIGENTE RESPONSABILE DI UOC COMUNICAZIONE URP E MARKETING  
ROSARIA EMILIA TUFARIELLO

(La sottoscrizione dell'attestazione è avvenuta in via telematica con password di accesso)

IL DIRIGENTE RESPONSABILE DI UOC AFFARI GENERALI E TRASPARENZA  
CRISTINA CALLERIO

(La sottoscrizione dell'attestazione è avvenuta in via telematica con password di accesso)

IL DIRETTORE GENERALE  
MARIA ANTONIA AMBROGETTI  
(Firmato digitalmente)

## IL DIRETTORE GENERALE

Richiamate le disposizioni normative e statutarie vigenti, nonché i regolamenti interni aziendali, ove si precisa, in attuazione del principio di ripartizione delle competenze tra gli Organi dell'Azienda, che spetta al Consiglio la funzione di indirizzo e di programmazione delle attività aziendali e al Direttore Generale e ai Dirigenti la gestione finanziaria, tecnica e amministrativa, compresa l'adozione di atti che impegnano l'Azienda verso l'esterno;

### **visti**

- la Legge Regionale 13 febbraio 2003, n. 1 e successive modifiche e integrazioni.;
- il Regolamento Regionale di attuazione 4 giugno 2003, n. 11;
- il Regolamento di Organizzazione e Contabilità dell'ASP Golgi-Redaelli;

### **richiamate**

- la deliberazione n. 3 del 30.01.2025 del Consiglio di Indirizzo, di approvazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (P.I.A.O.) – triennio 2025-2027 che individua nella sottosezione Performance, in Allegato n. 1, gli obiettivi strategici aziendali e prevede che gli stessi siano declinati in obiettivi operativi annuali;
- la determinazione del Direttore Generale n. 43 del 17.02.2025 con cui si è proceduto a definire e assegnare gli obiettivi operativi dirigenziali per l'anno 2025, prevedendo in particolare, per il Dirigente della UOC Comunicazione, Urp e Marketing, l'individuazione di strumenti operativi e procedurali di coordinamento dell'attività degli Uffici di Relazione con il Pubblico presso gli Istituti

**premesse** che il Responsabile del procedimento riferisce quanto segue:

- tra le competenze assegnate alla UOC Comunicazione, URP e Marketing in materia di comunicazione aziendale - volte a promuovere attività utili a rafforzare l'immagine dell'Azienda nei confronti dei suoi diversi stakeholders - nonché tra gli obiettivi di budget attribuiti per l'anno 2025 con il sopra richiamato provvedimento n. 43/2025, era prevista l'individuazione di strumenti operativi e procedurali di coordinamento dell'attività degli Uffici di Relazione con il Pubblico presso gli Istituti, con l'obiettivo di proseguire nel processo di miglioramento continuo della qualità delle relazioni con l'utenza;
- gli Uffici Relazioni con il Pubblico presenti nei tre Istituti già da tempo utilizzano strumenti operativi e di reportistica per la trattazione delle segnalazioni; pur tuttavia si è ritenuto utile elaborare una procedura formalizzata di gestione delle segnalazioni, volta alla responsabilizzazione del personale nella gestione del reclamo, oltre che ad incoraggiare la soluzione rapida delle criticità segnalate;
- si è pertanto proceduto nel corso del 2025 a strutturare momenti di confronto con i Referenti URP degli Istituti addivenendo entro i termini dati di perseguimento dell'obiettivo alla predisposizione di un documento condiviso, debitamente rendicontato nella relazione di fine anno;
- al fine di dare attuazione alle risultanze dell'obiettivo si propone ora la formalizzazione della *“Procedura di gestione delle segnalazioni - Reclami Informazioni Suggerimenti Encomi”* allegata, finalizzata a garantire il diritto di accesso, informazione e partecipazione degli utenti, dando atto che il provvedimento in parola non comporta oneri per l'Azienda, rivestendo carattere di indirizzo e di programmazione;

**richiamato** quanto sopra riferito, il Responsabile del Procedimento propone:

- di approvare formalmente la *“Procedura di gestione delle segnalazioni - Reclami Informazioni Suggerimenti Encomi”* allegata;
- di dare atto che la suddetta Procedura potrà essere oggetto di revisione a seguito dell'emanazione di specifiche indicazioni da parte delle Autorità competenti o secondo necessità.

## **DETERMINA**

per le motivazioni indicate in premessa che qui si intendono integralmente riportate,

- 1) di approvare formalmente la “*Procedura di gestione delle segnalazioni - Reclami Informazioni Suggestimenti Encomi*” che, allegata al presente provvedimento, ne forma parte sostanziale e integrante;
- 2) di dare atto che il presente provvedimento non comporta oneri a carico dell’Azienda;
- 3) di demandare al Responsabile del Procedimento l’attuazione del presente provvedimento, nonché la pubblicazione dello stesso sul sito aziendale alla Sezione Amministrazione Trasparente, al fine di darne la massima diffusione.

### **IL DIRETTORE GENERALE**

(Maria Antonia AMBROGETTI)

Documento firmato digitalmente ai sensi della vigente normativa



Ufficio Relazioni con il Pubblico

**PROCEDURA GESTIONE  
DELLE SEGNALAZIONI**

(Reclami Informazioni Suggerimenti ed Encomi)

Revisione	data	Redazione		Approvato
REV 0	Dicembre 2025	Rosaria TUFARIELLO	UOC Comunicazione, URP eMarketing	Determinazione del D.G. n° del
		Sara GALLETTI	URP Milano	
		Maria Alfonsa GIOLETTA	URP Abbiategrasso	
		Elena PAPARELLA	URP Vimodrone	

## Sommario

1. PREMESSA .....	2
2. SCOPO .....	2
3. OBIETTIVI .....	2
4. AMBITO DI APPLICAZIONE.....	2
5. DEFINIZIONI .....	2
6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' .....	3
6.1 Modalità di recepimento delle segnalazioni .....	3
6.2 Gestione delle segnalazioni e dei reclami .....	3
6.3 Gestione delle segnalazioni verso personale non dipendente .....	4
6.4 Risposta finale al cittadino/utente .....	4
6.5 Chiusura della procedura di segnalazione e di reclamo .....	4
6.6 Archiviazione della documentazione.....	4
7 MONITORAGGIO .....	4
8 CONTESTAZIONE DELLA RISPOSTA .....	5
9 SCHEMA GESTIONE PROCEDURA RECLAMI .....	5
10 SCHEMA GESTIONE PROCEDURA ELOGI .....	5
11 DIFFUSIONE.....	5

### Allegato

FLOWCHART SEGNALAZIONE

### 1. PREMESSA

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) è principalmente un servizio di comunicazione che riconosce e valorizza il diritto dei cittadini ad essere informati, ascoltati, a ricevere risposte chiare ed esaurienti, a riconoscere il loro diritto di presentare osservazioni, denunce, reclami.

In tal modo favorisce il ruolo attivo dei cittadini e la loro partecipazione alle scelte dell'A.S.P. Golgi-Redaelli secondo i principi di trasparenza e di semplificazione delle attività istituzionali.

Nello specifico garantisce la presa in carico e la gestione di tutti i reclami/segnalazioni/elogi pervenuti agli Uffici URP nei tre presidi di Milano, Vimodrone e Abbiategrasso.

### 2. SCOPO

Identificare il corretto percorso dei reclami/segnalazioni/elogi e ed intraprendere, attraverso la costante e corretta rilevazione degli stessi, azioni di miglioramento per eliminare le cause del disagio percepito o del disservizio segnalato.

### 3. OBIETTIVI

- Assicurare una corretta gestione del percorso delle segnalazioni
- Definire i ruoli e le responsabilità all'interno dell'Azienda nella conduzione della risposta agli Utenti.
- Garantire adeguato ascolto agli Utenti nelle situazioni di disagio.
- Garantire la corretta classificazione degli eventi e la conseguente attività di report.
- Garantire la tutela e la credibilità dell'immagine aziendale.
- Implementare la gestione del disservizio volta alla correzione di eventuali errori.

### 4. AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutta l'Azienda riguardo alle modalità di realizzazione del diritto degli Utenti di esprimere qualsiasi tipo di comunicazione e delle modalità di declinazione del dovere dell'Azienda di gestire le relazioni e comunicazioni in risposta a questo diritto.

Si applica agli Uffici Relazioni con il Pubblico con riferimento alle modalità di recepimento e di risposta agli Utenti.

### 5. DEFINIZIONI

Ai fini della presente procedura, si definiscono la segnalazione, il reclamo, l'elogio e la proposta:

- a) La segnalazione può avere più significati. Di norma rappresenta una espressione di insoddisfazione, presentata in qualunque forma, che richieda una risposta o che comunque segnali un disagio. La segnalazione è usata anche per chiedere l'intervento attivo dell'Azienda su alcuni problemi che il soggetto sente come propri ma che coinvolgono una collettività più ampia (per esempio la disfunzione di un servizio o la sensibilizzazione su temi trascurati).
- b) Il reclamo è la protesta o lamentela rivolta all'Azienda sulla base di un comportamento o atto ritenuto, a giudizio del reclamante, penalizzante o non conforme alla normativa che regola l'organizzazione e il funzionamento delle strutture sanitarie, ovvero relativo ad un disservizio di uno degli uffici nel rapporto con l'utenza.
- c) L'elogio, o nota di soddisfazione, rappresenta un motivo di gradimento per una prestazione ricevuta, per una situazione vissuta o per una pratica, luogo o comportamento osservato e giudicato particolarmente attento nei confronti dei cittadini Utenti.
- d) La proposta è una comunicazione all'Azienda che serve a promuovere azioni per migliorare gli standard di efficacia, efficienza, economicità e qualità delle funzioni esercitate e dei servizi resi all'Utenza, con particolare riferimento agli aspetti organizzativi e logistici.

## 6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

### 6.1 - Modalità di recepimento delle segnalazioni

Gli Utenti, i Parenti, i Cittadini, gli Organismi di Volontariato esercitano il proprio diritto attraverso le suddette modalità di presentazione delle segnalazioni:

- a) colloquio personale con operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico: in questo caso il Funzionario URP può redigere un verbale di quanto dichiarato;
- b) compilazione di apposito modulo a disposizione dell'utenza (disponibile presso tutte le strutture aziendali e pubblicato, in formato editabile e scaricabile, sul sito web [www.golgiredaelli.it](http://www.golgiredaelli.it), alla voce Ufficio Relazioni con il Pubblico);
- c) messaggi trasmessi via e-mail ai seguenti indirizzi:
  - ⇒ Istituto "P. Redaelli" di Milano: [urp.redaelli\\_mi@golgiredaelli.it](mailto:urp.redaelli_mi@golgiredaelli.it).
  - ⇒ Istituto "P. Redaelli" di Vimodrone: [urp\\_redaelli\\_vi@golgiredaelli.it](mailto:urp_redaelli_vi@golgiredaelli.it).
  - ⇒ Istituto "C. Golgi" di Abbiategrasso: [urp\\_golgi\\_ab@golgiredaelli.it](mailto:urp_golgi_ab@golgiredaelli.it).

d) segnalazioni telefoniche

e) segnalazioni anonime

Le eventuali segnalazioni pervenute, con qualsiasi modalità, ad altri uffici verranno inoltrate all'U.R.P. I degenti impossibilitati alla deambulazione possono richiedere, presso il reparto, l'intervento del personale dell'U.R.P. per effettuare reclami/segnalazioni.

Le segnalazioni anonime non saranno prese in considerazione ma utilizzate, esclusivamente, per i fini statistici.

Nel reclamo occorre riportare:

- gli estremi della persona che formula il reclamo, l'indicazione di un recapito telefonico e/o indirizzo mail per eventuali chiarimenti, l'autorizzazione al trattamento dei dati personali (presente sul modulo prestampato delle segnalazioni URP o redatto dall'interessato e copia di un documento d'identità);
- gli elementi rilevanti per l'iter burocratico (breve esposizione del caso, sede o ufficio interessato, firma della persona che formula il reclamo, eventuali allegati).

La segnalazione raccolta o pervenuta all'U.R.P. viene inserita nella banca dati elaborata specificando:

1. data di presentazione
2. soggetto interessato e modalità di contatto
3. tipo di contatto e struttura interessata
4. classificazione e descrizione
5. stato di gestione della pratica relativa ai tempi di risposta
6. valutazione finale

La classificazione della segnalazione deve corrispondere a categorie predefinite e rappresenta un'informazione utile per il sistema di gestione interna della segnalazione, l'elaborazione e l'analisi dei dati.

### 6.2 – Gestione delle segnalazioni e dei reclami

L'URP, ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs. n. 502/92, è l'ufficio preposto alla gestione dei reclami e dei disservizi, in quanto svolge un'attività tutoria del cittadino/utente.

I Funzionari URP, in prima istanza, verificano la possibilità, anche attraverso un colloquio telefonico o diretto con il cittadino/utente, di attuare un intervento immediato di risoluzione del problema.

Nel caso non fosse possibile dare una risposta risolutiva immediata al problema posto, il Funzionario URP avvierà la fase istruttoria tramite invio della documentazione relativa al reclamo al Reparto/Servizio/Ufficio coinvolto e, per conoscenza, al Direttore Medico per i reclami di competenza sanitaria, al Direttore Operativo per i reclami di competenza amministrativa.

Ad esclusione dei casi di provata particolare complessità, che potranno richiedere tempi maggiori, entro 15 giorni dovranno pervenire all'URP le relazioni con le relative controdeduzioni/spiegazioni necessarie a permettere la formulazione di idonea risposta all'Utente/cittadino.

Contestualmente dovranno essere adottate tutte le misure necessarie per evitare la persistenza del disservizio.

In caso di eventi che compromettano la sicurezza del paziente (a titolo esemplificativo: scorretta gestione dei farmaci, cadute, contenzioni, etc.) si dovrà trasmettere la segnalazione anche al Servizio *Risk Management* secondo le procedure in uso per la presa in carico del caso.

Inoltre, nei casi più complessi, dove si renda necessario un colloquio diretto con l'Utente e gli altri soggetti eventualmente coinvolti, il Funzionario U.R.P. concorderà le modalità e i tempi dell'incontro, propedeutico all'elaborazione del riscontro, verbale o scritto, alla segnalazione/ reclamo

### **6.3 – Gestione delle segnalazioni verso personale non dipendente**

Nel caso di segnalazioni/reclami presentati nei confronti di personale non dipendente (ad esempio personale di cooperative che gestiscono servizi esternalizzati), l'URP svolge un ruolo di mediazione e di garanzia del processo, mentre la gestione del reclamo e l'eventuale adozione di provvedimenti sono di competenza della cooperativa.

L'URP provvederà ad istruire la pratica procedendo a:

- ricevere e protocollare la segnalazione;
- approfondire la problematica con colloquio con l'esponente, qualora ritenuto necessario;
- inviare l'esposto al responsabile della cooperativa per le azioni di competenza.

La cooperativa, attraverso il suo organo competente (es. responsabile del personale, dirigente):

- avvia un'indagine interna per accertare i fatti e valutare la fondatezza del reclamo;
- trasmette, nei tempi indicati dalla presente procedura, una relazione all'URP, indicando le azioni intraprese o le motivazioni della decisione, al fine di fornire una risposta al reclamante.

### **6.4 - Risposta finale al cittadino/utente**

L'URP, normalmente provvede, sulla base della documentazione ricevuta, ad inviare la risposta finale al cittadino/utente entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo a firma del Direttore Operativo, su delega del Direttore Generale. Per i casi di particolare complessità la risposta verrà concordata con la Direzione Aziendale.

Nei casi in cui le osservazioni, denunce o reclami contengano una richiesta di risarcimento danni, l'URP ne dà prontamente notizia alla UOS Avvocatura e Gestione Legale e comunica al cittadino/utente il passaggio al Servizio di competenza e il nominativo del responsabile del procedimento a cui fare riferimento.

### **6.5 - Chiusura della procedura di segnalazione o reclamo**

La procedura relativa ad un reclamo o ad una segnalazione si considera conclusa con la comunicazione della risposta all'utente da parte dell'Azienda.

### **6.6 - Archiviazione della documentazione**

Espletato l'iter procedurale, la pratica viene archiviata presso l'Ufficio URP e contestualmente si procede alla classificazione.

## **7. MONITORAGGIO**

Le segnalazioni/reclami, pervenute in forma scritta e/o via mail vengono protocollate, registrate e classificate in apposito database. La classificazione è effettuata in base allo schema proposto dal Ministero della Sanità (DPCM 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento Carta dei Servizi), differenziando tipologia e contenuto:

1. Prenotazioni e tempi di attesa
2. Informazioni
3. Aspetti relazionali

4. Assistenza
5. Aspetti alberghieri - Manutenzione
6. Privacy e Umanizzazione
7. Aspetti economici
8. Altro
9. Richieste improprie o non evadibili

Con periodicità annuale viene predisposta e inviata alla Direzione Generale una reportistica, che evidenzia le criticità e le misure correttive finalizzate a migliorare la qualità dei servizi.

### 8. CONTESTAZIONE DELLA RISPOSTA

In caso di insoddisfazione da parte dell'Utente è previsto il riesame della pratica.

In questo caso, l'URP si attiva per ottenere una ulteriore risposta con le stesse modalità e tempistiche di cui ai commi precedenti.

### 9. SCHEMA GESTIONE PROCEDURA RECLAMI

All'arrivo della segnalazione si procede come di seguito indicato:

- a) **Verifica** della congruenza e completezza delle informazioni, dell'autorizzazione al trattamento dei dati, più copia di un documento di identità in corso di validità.
- b) **Assegnazione** del numero di protocollo.
- c) **Apertura del fascicolo**: al ricevimento della pratica viene aperto un fascicolo e si procede alla registrazione informatizzata con l'apertura di una cartella nominativa che conterrà tutto il materiale relativo alla segnalazione (segnalazioni, allegati, solleciti, controdeduzioni, risposta).
- d) **Invio** della segnalazione/reclamo al Responsabile del reparto/servizio/ufficio interessato.
- e) **Sollecito**: trascorsi quindici giorni dall'invio della segnalazione, qualora non pervenga alcuna relazione, viene inviato un sollecito alla struttura interessata.
- f) **Risposta a seguito di istruttoria**: in seguito al ricevimento dei chiarimenti da parte del Responsabile del reparto/servizio/ufficio interessato, viene inviata la risposta scritta a firma del Direttore Operativo, in un arco di tempo che non supera i 30 giorni dalla ricezione del reclamo.
- g) **Invio copia della risposta** al Responsabile della struttura interessata dal reclamo per l'adozione delle misure e dei provvedimenti necessari.

### 10. SCHEMA GESTIONE PROCEDURA ELOGI

All'arrivo dell'elogio si procede come di seguito indicato:

- a) **Verifica** della congruenza e completezza delle informazioni.
- b) **Assegnazione** del numero di protocollo.
- c) **Apertura del fascicolo e registrazione**: al ricevimento della pratica viene aperto un fascicolo e si procede alla registrazione informatizzata con l'apertura di una cartella nominativa che conterrà tutto il materiale relativo all'elogio (elogio, possibili allegati, lettera di ringraziamento a firma del Responsabile dell'URP e del Direttore Operativo al Servizio e all'Utente).
- d) **Invio** dell'elogio al Responsabile del reparto/servizio/ufficio interessato.

### 11. DIFFUSIONE

Il testo del presente Documento è messo a disposizione di tutto il Personale addetto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e mediante pubblicazione sul sito intranet aziendale.

