

**ART. 1 Finalità**

1. Il presente Regolamento disciplina le modalità di presentazione, accoglimento e definizione di segnalazioni e reclami avverso atti o comportamenti che a giudizio degli utenti hanno posto ostacoli o limitazioni alla fruibilità dei servizi offerti dalla Sering Srl (di seguito Organizzazione).

**ART. 2 Modalità di presentazione dei reclami**

1. Gli utenti esercitano il loro diritto con:

**a)** comunicazione scritta consegnata a mano, trasmessa per posta, o posta elettronica certificata all'Organizzazione, sottoscritta dall'utente;

**b)** colloquio diretto o telefonico con il Responsabile Amministrativo dell'Organizzazione o posta elettronica non certificata.

2. Per la presentazione del reclamo/segnalazione l'utente può avvalersi del modulo (modello A), scaricabile dal sito [www.ser-ing.it](http://www.ser-ing.it).

3. Qualora le segnalazioni avvenute con modalità di cui al punto b) contengano elementi significativi di indagine e richiedano una puntuale verifica dei fatti, il Responsabile Amministrativo dell'Organizzazione può chiedere all'utente che ha effettuato la segnalazione di formalizzare la stessa, debitamente sottoscritta.

4. Le segnalazioni/reclami presentati nelle modalità di cui ai punti precedenti saranno acquisite al Protocollo dell'Organizzazione. I termini inizieranno a decorrere dalla data di acquisizione al Protocollo.

5. I reclami anonimi non verranno presi in considerazione.

**ART. 3 Tempi di presentazione**

1. Le segnalazioni dovranno essere presentate, nei modi sopra indicati, di norma entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

2. L'Organizzazione può valutare anche i reclami presentati oltre tale termine, sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.

**ART. 4 Procedura d'esame dei reclami: attività preliminari**

1. La segreteria dell'Organizzazione riceve i reclami e provvede a:

**a)** comunicare alla funzione coinvolta l'avvenuta ricezione del reclamo da parte dell'utente;

**b)** dare risposta all'utente per i reclami che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione;

**c)** predisporre attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso; i soggetti coinvolti nella questione devono mettere in grado Responsabile Amministrativo dell'Organizzazione di dare risposta almeno interlocutoria all'interessato, entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo. In ogni caso la risposta definitiva deve essere fornita all'utente entro 30 giorni.

**ART. 5 Procedura d'esame dei reclami: attività istruttoria**

1. Responsabile Amministrativo dell'Organizzazione per l'espletamento dell'attività istruttoria:

- a) acquisisce tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, inclusa la consultazione e l'ottenimento di copia, di tutti gli atti e documenti relativi all'oggetto del proprio intervento;
- b) richiede, se lo ritiene necessario, relazioni o pareri ai Responsabili delle altre mansioni;
- c) per le segnalazioni di evidente complessità, ovvero che non si prestino ad immediata definizione, Responsabile Amministrativo dell'Organizzazione valuta, di interrompere i termini dandone comunicazione all'utente, di effettuare l'istruttoria interna, richiedendo relazioni o pareri ai collaboratori a diretta conoscenza dei fatti, ed acquisendo ogni elemento necessario alla definizione della segnalazione;
- d) l'istruttoria che compete al Responsabile della mansione interessata, completa di adeguata relazione illustrativa e dell'indicazione delle misure e dei tempi necessari per l'eliminazione dell'eventuale disservizio verificatosi, deve essere trasmessa al Responsabile Amministrativo dell'Organizzazione entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta di attivazione dell'istruttoria;
- e) i dipendenti dell'Organizzazione e i collaboratori esterni (Docenti e Tutor) sono tenuti a fornire la necessaria collaborazione al Responsabile Amministrativo dell'Organizzazione per gli adempimenti loro richiesti, ai sensi del presente Regolamento.

**ART. 6 Risposta all'utente**

1. Il Responsabile Amministrativo dell'Organizzazione fornisce all'utente una risposta scritta, almeno interlocutoria, sullo stato della pratica e sulle successive modalità di soddisfazione del proprio diritto entro il termine di 15 giorni dalla data di acquisizione al protocollo in ingresso della segnalazione.
2. il termine di cui all'art. 5 comma 1 lettera c) può essere sospeso per i seguenti motivi:
  - Necessità di ulteriori accertamenti ed approfondimenti del caso in esame;
  - Ritardi motivati nelle risposte da parte di soggetti interni ed esterni all'Organizzazione coinvolti nell'istruttoria.In tal caso il Responsabile Amministrativo dell'Organizzazione provvede a darne comunicazione all'interessato motivando il ritardo. La risposta definitiva deve essere trasmessa all'utente entro e non oltre i successivi 30 giorni dall'invio della risposta interlocutoria.
3. Qualora il Responsabile Amministrativo dell'Organizzazione ritenga di non essere in grado di proporre alcuna risposta, rimette la questione, con adeguata motivazione, all'esame del Direttore Generale, così come, rimette all'esame del Direttore Generale, le segnalazioni per le quali siano trascorsi i termini di risposta.

**ART. 7 Analisi dei suggerimenti e reportistica.**

1. Annualmente il Responsabile Amministrativo dell'Organizzazione fornisce al Direttore Generale una reportistica dei reclami ricevuti.