



PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

AGGIORNAMENTO N. 1

APPROVATO CON DELIBERA DEL CONSIGLIO DIRETTIVO DEL 04 DICEMBRE 2024



Procedura per la Gestione dei Reclami nel Comitato di Foligno della Croce Rossa Italiana

1. Scopo e Campo di Applicazione

La procedura definisce le linee guida per la gestione dei reclami pervenuti al Comitato della Croce Rossa Italiana di Foligno.

L'obiettivo è garantire che ogni reclamo sia trattato in modo tempestivo, equo e trasparente, rispettando i diritti e le aspettative dei richiedenti, concretizzandolo come momento anche di crescita e perfezionamento dei servizi offerti.

2. Definizioni e Acronimi

- **Reclamo:** qualsiasi espressione formale di insoddisfazione o lamentela riguardante i servizi forniti dal Comitato di Foligno.
- **Reclamo formale:** reclamo presentato per iscritto, via e-mail o tramite modulo di reclamo.
- **Responsabile della gestione dei reclami:** il membro designato alla gestione dei reclami, è il *Responsabile del Sistema Informativo* del Comitato.
- **Gruppo di gestione dei reclami:** persone designate dal Comitato per trattare i reclami.

3. Responsabilità

- **Responsabile della gestione dei reclami:**
 - È il punto di contatto principale per tutti i reclami.
 - Raccoglie e registra i reclami, garantendo che vengano trattati tempestivamente e in conformità con questa procedura, garantendone il rispetto della privacy.
 - Fornisce feedback ai reclamanti e informa i vertici del Comitato (Presidente e Consiglio Direttivo) sui reclami ricevuti e sulle azioni intraprese.
- **Consiglio Direttivo:**
 - Sostiene e approva le procedure di gestione dei reclami.
 - Supervisiona la risoluzione dei reclami per assicurare che siano trattati in modo equo e appropriato.
- **Volontari, dipendenti e staff:**
 - Sono responsabili di identificare i reclami, fornendo al reclamante i moduli di reclamo e supporto nella registrazione e consegna del reclamo.

4. Procedura di Gestione dei Reclami

1. Raccolta e Registrazione del Reclamo:

- **Modalità di presentazione:**
 - Il reclamo può essere presentato verbalmente o per iscritto (email, modulo di reclamo disponibile presso il Comitato o tramite Social).
 - Verbalmente: l'operatore ricevente raccoglie tutte le informazioni necessarie e prepara un modulo di reclamo per l'approvazione del reclamante.
 - Per iscritto: Il reclamo deve essere completo di nome, contatto, dettagli del reclamo e firma del reclamante.
 - Il reclamo viene comunque protocollato e conservato in maniera idonea.



- **Registro dei Reclami:**
 - Tutti i reclami devono essere registrati in un registro dei reclami, che deve includere: data di ricezione, nome del reclamante, dettagli del reclamo e la persona designata per la gestione del reclamo.
- **Conferma di Ricezione:**
 - Una volta registrato, il reclamo deve essere confermato al reclamante entro 48 ore dalla ricezione, indicando la data di registrazione e le procedure in atto per la risoluzione del reclamo.

2. Esame e Valutazione del Reclamo:

- **Valutazione iniziale:**
 - Il Responsabile della gestione dei reclami esamina il reclamo per determinarne la validità e l'appropriatezza.
 - Se il reclamo non rientra nella responsabilità del Comitato, il reclamante deve essere informato tempestivamente e indirizzato verso l'organizzazione o ente appropriato.
- **Individuazione della persona incaricata:**
 - A seconda della natura del reclamo, il Responsabile può assegnare il reclamo ad una persona o ad un gruppo di persone all'interno del Comitato per un esame più dettagliato.
 - Questo passaggio garantisce che il reclamo venga trattato da un individuo con le competenze appropriate.

3. Risoluzione del Reclamo:

- **Indagine:**
 - Il Responsabile dei reclami o la persona designata conduce un'indagine per raccogliere informazioni e chiarire tutti gli aspetti del reclamo.
 - Possono essere coinvolti altri membri dello staff, dipendenti o volontari, per ottenere una visione completa del problema.
- **Pianificazione delle Azioni Correttive:**
 - In base ai risultati dell'indagine, viene redatto un piano di azioni correttive, che può includere, la revisione di politiche interne o la formazione del personale, previa comunicazione ai Responsabili di ogni settore.
 - Di ogni passaggio, viene messo al corrente il Presidente/Commissario di Comitato ed il Consiglio Direttivo, ponendo a verbale le questioni al fine di sviluppare un'azione migliorativa per il Comitato stesso.
- **Comunicazione delle azioni:**
 - Al termine dell'indagine, il reclamante deve essere informato delle azioni intraprese e dei risultati dell'indagine. Questa comunicazione deve avvenire entro *30 giorni lavorativi* dalla ricezione del reclamo.
 - Se il reclamo richiede un'indagine più approfondita, il termine può essere esteso con una notifica scritta al reclamante.



4. Monitoraggio e Follow-up:

- **Monitoraggio delle Azioni Correttive:**
 - Il Responsabile dei reclami monitora l'efficacia delle azioni correttive per garantire che risolvano il problema iniziale.
 - Se necessario, possono essere intraprese ulteriori azioni per migliorare il servizio o le procedure interne.
- **Follow-up con il Reclamante:**
 - Entro 30 giorni dalla chiusura del reclamo, il Responsabile dei reclami deve contattare nuovamente il reclamante per verificare la sua soddisfazione con la risoluzione proposta e garantire che il problema sia stato risolto adeguatamente.
- **Registro dei Reclami:**
 - Aggiornamento continuo del registro dei reclami con tutte le informazioni relative alla risoluzione e alla chiusura del reclamo.
 - Di ogni passaggio, viene messo al corrente il Presidente/Commissario di Comitato ed il Consiglio Direttivo, ponendo a verbale le questioni al fine di sviluppare un'azione migliorativa per il Comitato stesso.

5. Gestione dei Reclami di Emergenza:

- In situazioni di emergenza, come disastri naturali o crisi umanitarie, i reclami devono essere trattati con la massima priorità.
- Un processo di triage deve essere attivato per garantire che le segnalazioni più gravi siano gestite immediatamente, con un sistema di escalation per problemi urgenti.
- La comunicazione tempestiva con il reclamante è fondamentale per mantenere la trasparenza e la fiducia.

5. Normative Applicabili

- **Legge 24 novembre 1981, n. 689 (Disciplina delle sanzioni amministrative):**
 - Regola i diritti e le modalità di presentazione dei reclami.
- **D.lgs. 231/2001 (Responsabilità degli enti):**
 - Indica le modalità di gestione dei reclami e l'importanza della trasparenza nel trattamento delle segnalazioni interne.
- **Linee guida della Croce Rossa Internazionale:**
 - Forniscono indicazioni su come trattare i reclami in modo equo e rispettoso, soprattutto in contesti di emergenza.



6. Processo di Verifica e Mantenimento

- **Formazione continua:**
 - Tutti i membri del Comitato, volontari, dipendenti e staff, devono ricevere una formazione regolare sui diritti dei reclamanti e le modalità di gestione dei reclami.
 - La formazione deve includere la gestione delle lamentele in situazioni di emergenza e il rispetto delle politiche di protezione dei dati, altresì la figura a cui far riferimento per la gestione del reclamo (Responsabile).
- **Verifica periodica:**
 - La procedura deve essere periodicamente verificata e aggiornata per riflettere i cambiamenti nelle normative, nelle procedure interne e nelle migliori pratiche.
- **Raccolta feedback:**
 - Raccogliere feedback dai reclamanti per migliorare continuamente la procedura,
 - Un sondaggio di follow-up potrebbe essere utilizzato per valutare la soddisfazione del reclamante rispetto al trattamento del reclamo.
 - Conservazione e analisi dei dati raccolti al fine di ottenere una statistica da valutare per incrementare la qualità del servizio offerto.
- **Conclusioni:**

La gestione dei reclami è utilizzata come azione conoscitiva di eventuali criticità, al fine di migliorare e perfezionare le azioni correttive ed il modo operativo del Comitato, ponendo il tutto all'attenzione degli organi del Comitato stesso che potranno deliberare azioni ancora più incisive per il perfezionamento del servizio offerto.

MODULO RECLAMO

Gent.mo Signora/Signore,

nel caso in cui avesse riscontrato delle problematiche, può presentare un **reclamo** a cui verrà data risposta scritta entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione.

La informiamo che la presentazione del reclamo non costituisce un ricorso amministrativo e giurisdizionale.

La invitiamo ad utilizzare questo modulo anche nel caso voglia suggerire miglioramenti dei nostri servizi.

Il presente reclamo dovrà essere completato con i dati anagrafici e la sottoscrizione.

In caso contrario, sarà considerato come semplice segnalazione.

*Il suo **suggerimento** sarà per noi un prezioso aiuto, la ringraziamo fin da ora per la collaborazione ed il tempo che vorrà dedicarci.*

SPAZIO RISERVATO ALL'UTENTE Si prega di compilare leggibile in stampatello		
COGNOME		
NOME		
INDIRIZZO	VIA	
	CAP	CITTA'
	TEL.	
	FAX.	
	E-MAIL	
<i>Fornire almeno uno dei recapiti inseriti, ai fini della risposta</i>		
RECLAMO:		
MOTIVO DEL RECLAMO:		

Data e luogo _____		Firma _____
<p>Nel rispetto delle disposizioni dell'art. 13 del Decreto Legislativo n. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali la Croce Rossa Italiana – Comitato di Susa La informa che i dati personali da Lei comunicati nel presente modulo saranno utilizzati da incaricati del trattamento esclusivamente per la definizione del reclamo. Il trattamento dei dati personali, anche tramite l'ausilio di strumenti elettronici, avverrà ad opera di personale CRI opportunamente incaricato ed istruito, nei modi e nei limiti necessari per perseguire la predetta finalità, anche nel caso di eventuale comunicazione a terzi. La informiamo, inoltre, che potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del citato decreto legislativo rivolgendosi alla stessa struttura CRI presso cui ha presentato il reclamo.</p>		



INDICE DEGLI AGGIORNAMENTI

AGGIORNAMENTO	DATA
<i>APPROVAZIONE</i>	04 dicembre '24

La presente è copia conforme all'originale allegato al Verbale di Consiglio Direttivo del 04 dicembre 2024