



PROCEDURA PER LA PRESENTAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI

1. Oggetto

La presente procedura definisce in modo organico le modalità attraverso le quali il Comitato della Croce Rossa Italiana assicura la corretta presentazione, ricezione, analisi, gestione e archiviazione dei reclami relativi ai servizi, alle attività e ai comportamenti riconducibili all'organizzazione. Essa disciplina l'intero processo, dalla segnalazione iniziale fino alla definizione dell'esito e all'adozione di eventuali misure correttive, garantendo trasparenza, tracciabilità e tutela delle persone coinvolte.

2. Finalità

La procedura ha lo scopo di assicurare che ogni reclamo venga trattato con serietà, imparzialità e tempestività, promuovendo un approccio orientato al miglioramento continuo. L'obiettivo è tutelare utenti, volontari, dipendenti e stakeholder, prevenire il ripetersi di criticità organizzative o relazionali e consolidare un sistema di gestione fondato sulla responsabilità, sulla qualità e sulla correttezza dei comportamenti.

3. Principi di riferimento

La gestione dei reclami avviene nel rispetto dei Principi Fondamentali della Croce Rossa, della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, dei regolamenti interni e dei principi di imparzialità, riservatezza e rispetto della persona. È garantita l'assenza di qualsiasi forma di discriminazione o ritorsione nei confronti del segnalante, indipendentemente dalla natura della segnalazione.

4. Ambito di applicazione

La procedura si applica a tutti i reclami riguardanti disservizi, comportamenti non conformi, problematiche organizzative, attività associative, servizi sanitari e sociali, gestione delle attività operative e relazioni con utenti, volontari o terzi. Sono escluse le segnalazioni relative a illeciti, corruzione, molestie, discriminazioni o violazioni gravi, che rientrano nel sistema whistleblowing e seguono un canale dedicato.

5. Presentazione del reclamo

Il reclamo può essere presentato attraverso modulo cartaceo (allegato alla presente procedura) presente su ciascun mezzo in servizio, form online disponibile nella sezione Trasparenza del sito istituzionale www.crifano.it, posta elettronica ordinaria, PEC o consegna diretta presso la sede di Comitato sito in Fano, Via Falcone n. 5



Per consentire una corretta istruttoria, la segnalazione deve contenere i dati identificativi del segnalante, i recapiti, una descrizione chiara e circostanziata dei fatti, la data e il luogo dell'evento e ogni eventuale documento utile alla valutazione. Le segnalazioni anonime possono essere prese in considerazione solo se adeguatamente dettagliate e tali da consentire una verifica oggettiva dei fatti.

6. Ricezione del reclamo

Ogni reclamo ricevuto viene registrato in un apposito registro informatizzato (contenuto all'interno di cartella drive collegata all'account google fano@cri.it), classificato secondo la tipologia e trasmesso al responsabile competente per materia. Entro sette giorni lavorativi, ove possibile, viene inviata al segnalante una comunicazione di presa in carico, contenente il riferimento del procedimento e il responsabile incaricato della gestione.

7. Valutazione preliminare

Il responsabile incaricato con le modalità di cui sopra effettua una prima analisi volta a verificare l'ammissibilità del reclamo, la pertinenza rispetto alle attività del Comitato e la necessità di eventuali integrazioni. In questa fase viene valutata anche l'urgenza dell'intervento, soprattutto nei casi in cui la segnalazione riguardi aspetti di sicurezza, tutela della persona o continuità dei servizi. Qualora il reclamo risulti manifestamente infondato, non pertinente o privo degli elementi minimi necessari alla valutazione, viene disposta l'archiviazione motivata di cui viene dato pronto avviso all'utente attraverso i canali che lo stesso avrà comunicato in fase di reclamo.

8. Istruttoria

L'istruttoria viene condotta in modo imparziale e riservato direttamente dal Presidente, attraverso colloqui con le parti coinvolte, raccolta di testimonianze, verifica documentale e acquisizione di relazioni interne. Ogni attività istruttoria è svolta nel rispetto della dignità delle persone e con l'obiettivo di ricostruire i fatti in modo oggettivo e completo. La durata dell'istruttoria è proporzionata alla complessità del caso e prevede il coinvolgimento di tutte le funzioni interne in base alla tipologia del reclamo.

9. Definizione del reclamo

Al termine dell'istruttoria, il responsabile formula una valutazione conclusiva e individua le eventuali azioni correttive o preventive necessarie e le comunica al Consiglio direttivo ed al Presidente. L'esito può consistere nell'accoglimento totale o parziale del reclamo, nel non accoglimento o nell'archiviazione. Quando emergono criticità organizzative, procedurali o formative, il responsabile propone alla Presidenza le misure da adottare, così da prevenire il ripetersi delle problematiche rilevate.



10. Comunicazione dell'esito

Il Consiglio Direttivo, una volta definito il reclamo, invia comunicazione scritta al segnalante (mediante utilizzo dei canali contenuto nel reclamo stesso) contenente la sintesi della valutazione effettuata, l'esito del procedimento e l'indicazione delle eventuali misure adottate. Salvo casi particolarmente complessi, il procedimento si conclude entro trenta giorni dalla ricezione del reclamo.

11. Conservazione della documentazione

Tutta la documentazione relativa ai reclami viene conservata in formato cartaceo o digitale con accesso riservato, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali e delle procedure interne. La conservazione garantisce tracciabilità, verificabilità e disponibilità per eventuali controlli interni o esterni.

12. Monitoraggio e miglioramento

I reclami vengono analizzati periodicamente (circa ogni 3 mesi) al fine di individuare eventuali criticità ricorrenti, valutare l'efficacia delle misure adottate e orientare il miglioramento dei servizi. Le risultanze possono essere utilizzate per aggiornare procedure, rivedere assetti organizzativi o programmare attività formative mirate.

13. Segnalazioni whistleblowing

Le segnalazioni relative a illeciti, corruzione, molestie, discriminazioni, abusi di potere o altre violazioni gravi non seguono la presente procedura e devono essere trasmesse esclusivamente attraverso il portale Whistleblowing CRI, che garantisce anonimato, riservatezza e protezione del segnalante.

14. Entrata in vigore e revisione

La presente procedura entra in vigore alla data della sua approvazione ed è soggetta a revisione periodica, al fine di garantirne l'aggiornamento rispetto all'evoluzione normativa, organizzativa e operativa del Comitato.

Fano, 10/05/2026

dott. FABIO PULEJO, Presidente
Legale Rappresentante



MODULO PER LA RACCOLTA DEI RECLAMI

1. DATI DEL SEGNALANTE

Cognome e Nome: _____

Data di nascita: _____

Codice Fiscale: _____

Telefono: _____

Email: _____

Indirizzo: _____

Richiedo riservatezza dei dati personali

2. TIPOLOGIA DEL RECLAMO

Disservizio

Problemi organizzativi

Comportamento non conforme

Servizio sanitario/sociale

Attività associativa

Altro: _____



3. DESCRIZIONE DEL RECLAMO

4. PERSONE COINVOLTE / TESTIMONI

5. EVENTUALI ALLEGATI

Nessuno Foto Email Documenti Altro

6. RICHIESTA DEL SEGNALANTE

7. MODALITA' DI RISPOSTA

Email Telefono Posta Nessuna preferenza

8. DATA E FIRMA

Data: ____ / ____ / ____

Firma: _____