



CROCE ROSSA ITALIANA

COMITATO CENTRALE

ORDINANZA COMMISSARIALE

N. DEL 09 NOV. 2011
05221.11

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

Oggetto: Regolamento per la gestione dei reclami

VISTO il D.P.C.M. 06 maggio 2005, n. 97 di approvazione dello Statuto dell'Associazione Italiana della Croce Rossa ed in particolare l'art. 48 Regolamenti;

VISTO il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.10.2008, con il quale l'Avv. Francesco Rocca è stato nominato Commissario Straordinario dell'Associazione Italiana della Croce Rossa con poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione;

VISTO l'art. 5, comma 10 del Decreto legge 6 luglio 2010, n. 102, relativo alla conferma dell'avv. Francesco ROCCA, quale Commissario Straordinario della Croce Rossa Italiana fino al 31 dicembre 2011, così come convertito in Legge 3 agosto 2010, n. 126;

CONSIDERATA la Legge del 7 agosto 1990, n. 241: "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi";

VISTA la Legge 11 luglio 1995 n. 273 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";

VISTO l'art. 2, comma 12, lett. m) della Legge del 14 novembre 1995, n. 481, sulla "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità", il quale, a fini della promozione dell'efficienza dei servizi erogati, stabilisce che i reclami, le istanze e le segnalazioni presentate dagli utenti siano valutati in ordine al rispetto dei livelli qualitativi degli stessi;

VISTO il Decreto Legislativo n. 30 luglio 1999 n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";

VISTO l'art. 8 della Legge 150 del 7 giugno 2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni" che individua tra i compiti dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico quello di realizzare, attraverso l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, la verifica della qualità dei servizi per contribuire al miglioramento dell'Ente;

CONSIDERATO l'art. 11 del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche", che attribuisce all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico i compiti di ricerca e analisi finalizzati alla formulazione di proposte alla propria amministrazione sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza;

PRESO ATTO della Legge 4 marzo 2009, n. 15 "Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche



CROCE ROSSA ITALIANA

COMITATO CENTRALE

amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio Nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei Conti”;

VISTO il Decreto Legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009: “Attuazione della legge n. 15 del 04.03.2009 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;

CONSIDERATO il Decreto Legislativo n. 198 del 20 dicembre 2009 in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici;

CONSIDERATE le disposizioni del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”;

PRESO ATTO del punto III della Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994: “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, che disciplina le procedure di reclamo utilizzabili dall'utenza nei confronti dei soggetti erogatori di servizi pubblici ed affida agli Uffici per le Relazioni con il Pubblico l'attività di assistenza all'utente nella presentazione del reclamo;

VISTO, altresì, il punto II della Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 11 ottobre 1994 “Principi per l'istituzione e il funzionamento degli Uffici per le relazioni con il Pubblico”, che individua quale finalità dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico la rilevazione sistematica dei bisogni e del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e la collaborazione per il conseguente adeguamento dei fattori che ne determinano la qualità;

VISTA la Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 7 febbraio 2002 sulle attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni “Utilizzo di tecnologie informatiche per realizzare flussi di comunicazione interna”;

VISTA la Direttiva del Ministro della Funzione pubblica del 24.03.2004 “Sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;

VISTA la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 24.03.2004 “Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni”;

VISTA la Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie di concerto con il Ministro per la Funzione pubblica del 27 luglio 2005 “Per la qualità dei servizi on line e la misurazione della soddisfazione degli utenti”;

CONSIDERATA altresì l'O.C. n. 67 del 4 febbraio 2011 di definizione degli obiettivi strategici per l'anno 2011;

CONSIDERATA l'O.C. n. 185 del 20 aprile 2011 di approvazione del “Regolamento di Organizzazione e di Funzionamento della Croce Rossa Italiana” ed in particolare la Parte quinta “Programmazione, controllo e valutazione”;

CONSIDERATA l'O.C. n. 173 del 30 aprile 2010, e successive modificazioni, di costituzione dell'Organismo Indipendente di Valutazione della CRI;

PRESO ATTO, inoltre, dell'OC n. 262 del 30 maggio 2011 di adozione del Nuovo Piano Triennale della trasparenza anno 2011.2013;

CONSIDERATO il Promemoria del Servizio Programmazione e Semplificazione condiviso dal Direttore Generale, sulla necessità di adozione di un Regolamento per la gestione dei reclami,

0522/11

09 NOV. 2011



CROCE ROSSA ITALIANA

COMITATO CENTRALE

come previsto dalla numerosa citata normativa in materia, anche al fine di semplificare e rendere maggiormente trasparente l'azione della Croce Rossa Italiana;

DETERMINA

Per le motivazioni di cui in premessa:

1. Di approvare il Regolamento per la gestione dei reclami della Croce Rossa Italiana, che si allega al presente provvedimento quale parte integrante dello stesso;
2. Al presente Regolamento viene assicurata ampia pubblicità, anche con la pubblicazione sul sito Internet istituzionale. Copia dello stesso deve essere tenuta a disposizione del pubblico in tutte le sedi della C.R.I. affinché chiunque ne possa prendere visione o estrarre copia senza alcuna formalità.
3. Il presente Regolamento sarà sottoposto a revisione dopo dodici mesi dalla sua entrata in vigore.

Si prende atto
Il Dirigente del Servizio
Economico e Finanziario

Il Commissario Straordinario

Avv. Francesco Rocca

0522/11

09 NOV. 2011



CROCE ROSSA ITALIANA

COMITATO CENTRALE

ACCETTATO

SERVIZIO PROGRAMMAZIONE E SEMPLIFICAZIONE

26 OTT 2011

UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Prot. N. 0069996 del 26 OTT. 2011

PROMEMORIA PER IL SIGNOR COMMISSARIO STRAORDINARIO

Oggetto: Regolamento per la gestione dei reclami

A partire dalla Legge 241/90 le Amministrazioni pubbliche sono state chiamate ad instaurare con il cittadino una sempre più efficace comunicazione, favorendo la semplificazione delle procedure, l'accesso e la tutela.

La C.R.I., non solo come Pubblica Amministrazione, ma soprattutto come organizzazione al servizio del cittadino, è tenuta ad ascoltare i reclami che questo presenta sia per la fidelizzazione degli utenti, sia per il miglioramento dei servizi resi, tramite il monitoraggio della qualità, erogata e percepita. Con il reclamo, infatti, nel segnalare il disservizio, il cittadino opera un controllo sull'attività amministrativa e, implicitamente, ne propone un miglioramento.

La Legge 150 del 7 giugno 2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni" individua, tra i compiti dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, quello di realizzare - attraverso l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna - la verifica della qualità dei servizi per contribuire al miglioramento della Pubblica Amministrazione.

Al fine di avviare procedure univoche ed efficaci miglioramenti organizzativi, sulla base alla numerosa normativa in materia, si propone l'adozione di un "Regolamento per la gestione dei reclami" della C.R.I., che permetta di dare al cittadino-utente risposte in tempi ragionevoli, risolva il problema, migliori il servizio e ne monitori la qualità.

Si sottopone, pertanto, alla firma della S.V. - ove concordi - il provvedimento di adozione del Regolamento in oggetto.

Il Responsabile dell'U.R.P.
Dott.ssa Lucia Allegra

Il Dirigente del Servizio
Programmazione e Semplificazione
Dott. Stefano Brizi

Il Direttore Generale
Dott.ssa Patrizia Ravaioli