

## **REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI DELL'UTENZA DELLA CROCE ROSSA ITALIANA**

### **Art. 1 – Finalità del Regolamento**

1. Con il presente Regolamento la Croce Rossa Italiana, di seguito denominata C.R.I., intende garantire la partecipazione e l'ascolto dell'utenza, rendere trasparente, ordinato e gestibile il processo del reclamo, ma anche dotarsi di una procedura finalizzata a rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio o insoddisfazione espresse dal cittadino singolo o associato e, attraverso il loro monitoraggio, contribuire al miglioramento della qualità dei servizi offerti.
2. La C.R.I., attraverso le procedure fissate nel presente Regolamento, si assume l'impegno di rispondere al cittadino e di chiarire sempre e comunque la sua posizione ad ogni reclamo scritto, nel rispetto delle regole e dei principi di trasparenza e di correttezza.

### **Art. 2 – Ambito di applicazione**

1. Il presente Regolamento si applica a tutte le funzioni amministrative e a tutti i servizi erogati direttamente dalla C.R.I. a qualunque livello territoriale.
2. Qualora il reclamo sia attinente a funzioni o servizi di cui la C.R.I. non sia competente, la stessa provvede all'individuazione dell'Ente competente ed all'inoltro a questo, informandone il cittadino utente.
3. Nel caso in cui il reclamo non di competenza della Croce Rossa Italiana contenga dati personali sensibili e/o giudiziari, viene indicato direttamente all'utente il destinatario competente.

### **Art. 3 - Definizione**

Ai fini del presente Regolamento, si intende per:

- a) "reclamo": qualunque espressione di insoddisfazione espressa dall'utente, in modo singolo o associato, oralmente o per iscritto, rivolta alla C.R.I., che richieda una risposta;
- b) "utente" o "cittadino": qualunque soggetto, portatore di interessi pubblici o privati, nonché i portatori di interessi diffusi costituiti in associazioni o comitati;
- c) "struttura": qualunque luogo (Comitato, ufficio, ambulatorio, ecc) in cui gli operatori C.R.I. svolgono un'attività;
- d) "segnalazione" o "suggerimento": qualsiasi proposta volta a promuovere azioni per il miglioramento degli standard di efficacia, efficienza, economicità e qualità delle funzioni esercitate o dei servizi resi all'utenza;
- e) "apprezzamento": qualsiasi comunicazione finalizzata ad evidenziare una positività relativa alla qualità delle funzioni esercitate e dei servizi resi all'utenza.

### **Art. 4 – Soggetti abilitati**

Gli utenti, i loro parenti e affini, le associazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti possono presentare reclamo contro atti, comportamenti, omissioni – direttamente o

indirettamente – nega, preclude o limita il diritto a fruire delle prestazioni erogate dalla Croce Rossa Italiana.

#### **Art. 5 – Modalità di presentazione del reclamo**

1. I cittadini esercitano il proprio diritto di reclamo attraverso le seguenti modalità:
  - a. compilazione dell'apposito modello, reso disponibile sia sul sito internet della Croce Rossa Italiana ([www.cri.it](http://www.cri.it)) sia presso tutte le strutture C.R.I.;
  - b. messaggi o lettere in carta semplice.
2. I reclami possono essere presentati a mano o indirizzati ed inviati all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (di seguito denominato U.R.P.) in sede centrale via fax (06.42012525), posta elettronica ([urp@cri.it](mailto:urp@cri.it)), per posta ordinaria (Croce Rossa Italiana, Ufficio per le relazioni con il pubblico, Via Toscana 12 – 00187 Roma) o con ogni altra forma di comunicazione utile.
3. Qualora i reclami siano presentati, in qualsiasi forma, direttamente alla Struttura C.R.I. competente alla loro trattazione, questa provvede alla protocollazione ed alla trasmissione della copia del reclamo all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico in sede Centrale, anche per mezzo del sistema di gestione della posta elettronica della C.R.I.
4. Eventuali reclami anonimi saranno considerati ai soli fini statistici e non daranno luogo ad alcuna procedura.

#### **Art. 6 – Registrazione dei reclami**

1. I reclami sono protocollati a cura dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico o della Struttura C.R.I. presso cui sono presentati. Nel caso di recapito diretto alla Struttura, all'atto della protocollazione, questa inoltra contestualmente copia del reclamo all'U.R.P.
2. L'Ufficio per le relazioni con il Pubblico provvede, entro tre giorni dalla data di protocollazione, alla registrazione sul data base informatico di gestione dei reclami, ed all'inoltro di copia del reclamo al Dirigente responsabile della struttura competente alla sua analisi.

#### **Art. 7 – Reclamo semplice**

1. Qualora si tratti di reclami di univoca ed immediata soluzione, il Responsabile dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico provvede direttamente all'istruttoria, alla definizione e comunicazione all'utente.

#### **Art. 8 – Reclamo complesso**

1. Qualora si tratti di reclami di evidente complessità ovvero che non si prestino ad immediata definizione, l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico invia la documentazione relativa, accompagnata da ogni altra utile informazione, al Dirigente responsabile della Struttura interessata affinché provveda ad effettuare l'istruttoria, richiedendo relazioni o pareri ai responsabili delle unità operative coinvolte ed acquisendo ogni elemento necessario alla definizione del reclamo.

2. Contestualmente è inviata dall'U.R.P. al cittadino una comunicazione di avvio del procedimento ed i tempi massimi previsti per la risposta.
3. Entro 15 giorni dalla data di ricevimento il Dirigente responsabile della Struttura interessata invia all'U.R.P. le risultanze dell'istruttoria, completa di adeguata relazione illustrativa e dell'indicazione delle misure e dei tempi ritenuti necessari per l'eliminazione dell'eventuale motivo del reclamo, unitamente al proprio parere ed alla valutazione del caso.
4. Qualora la risposta non sia pervenuta nei termini o non sia ritenuta esaustiva, l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico provvede a sollecitare riscontro adeguato.
5. L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico predispone la risposta, da inviare all'utente entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso.
6. Qualora, per la particolare complessità del caso, il procedimento non sia concluso entro il termine sopra indicato, l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico provvede a darne tempestiva comunicazione all'interessato, motivando adeguatamente le cause del ritardo.
7. Nel caso in cui dall'istruttoria non risultino responsabilità della C.R.I., la procedura di reclamo si conclude con l'archiviazione.

#### **Art. 9 – Riesame del reclamo**

1. Qualora il cittadino dichiari insoddisfacente la risposta pervenuta, viene aperta la procedura di riesame del reclamo. In tal caso l'U.R.P. può convocare le parti interessate per un colloquio di chiarificazione/mediazione.

#### **Art. 10 - Comunicazioni**

1. I reclami che lasciano presupporre un seguito di natura risarcitoria o che comunque possono interessare la responsabilità della C.R.I. vanno segnalati, per quanto di competenza, al Servizio Affari Legali, tramite l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico.

#### **Art. 11 – Trattamento dei dati personali**

1. Ai sensi del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, i dati personali forniti dal proponente il reclamo sono raccolti, trattati e conservati, ai soli fini della procedura inerente la gestione del reclamo, da incaricati del trattamento.
2. Adeguata informativa sul trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 13 del citato decreto, viene inserita nella prima comunicazione della C.R.I. all'utente.
3. I dati personali del proponente il reclamo possono essere comunicati esclusivamente al Dirigente responsabile ed al personale interessato della Struttura C.R.I. coinvolta. Tutte le altre comunicazioni e l'eventuale reportistica devono avere forma anonima.

#### **Art. 13 - Reportistica**

1. L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico predispone report semestrali, descrittivi e statistici, su tutti i reclami, le segnalazioni e gli apprezzamenti, che vengono trasmessi al Consiglio

Direttivo Nazionale, al Direttore Generale, all'Organismo Indipendente di Valutazione della Performance (OIV) e a tutti i Dirigenti responsabili.

2. Il Servizio Sistemi ICT provvede a fornire all'U.R.P. l'eventuale supporto tecnico necessario.

#### **Art. 14 – Norme finali e pubblicità del Regolamento**

1. Al presente Regolamento deve essere 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.
2. Il presente Regolamento sarà sottoposto a revisione dopo dodici mesi dalla sua entrata in vigore, sulla base di una verifica della sua efficacia.