



# CROCE ROSSA ITALIANA

COMITATO CENTRALE

## ORDINANZA COMMISSARIALE

N. 0522/11 DEL 09 NOV. 2011

### 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**

**26 OTT 2011**

**SERVIZIO PROGRAMMAZIONE E SEMPLIFICAZIONE**

**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

## **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 dichiara 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.

## MODULO RECLAMO

Gentile Signora / Signore,

nel caso in cui lo ritenesse opportuno, può presentare un **reclamo** a cui verrà data risposta scritta entro 30 giorni. La informiamo che la presentazione del reclamo non sostituisce il ricorso amministrativo e giurisdizionale. La invitiamo ad utilizzare questo modulo anche nel caso voglia suggerire miglioramenti dei nostri servizi.

Il suo **suggerimento** sarà per noi di prezioso aiuto, La ringraziamo per la collaborazione.

SPAZIO RISERVATO ALL'UTENTE		
<i>si prega di compilare in stampatello</i>		
<i>Il reclamo deve essere completato con i dati anagrafici e la sottoscrizione. In caso contrario sarà considerato come semplice segnalazione.</i>		
<b>COGNOME</b>		
<b>NOME</b>		
<b>INDIRIZZO</b>	VIA	
	CAP	CITTA'
	TEL.	
	FAX	
	E-MAIL	
<i>Fornire almeno uno dei recapiti inseriti, ai fini della risposta</i>		
<b>RECLAMO:</b>		
<b>MOTIVO DEL RECLAMO:</b>		
Data e luogo	Firma	
_____		
<i>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 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 o presso l'Ufficio per la protezione dei dati personali in sede centrale (<a href="mailto:ufficio.privacy@cri.it">ufficio.privacy@cri.it</a>).</i>		