



# LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI DELL'UTENZA

## LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI DELL'UTENZA DELLA CROCE ROSSA ITALIANA COMITATO LOCALE DI TIZZANO VAL PARMA

### Art. 1 - Finalità delle Linee Guida

1. Con le presenti Linee Guida la Croce Rossa Italiana di Tizzano Val Parma, 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 monitoraggio, contribuire al miglioramento della qualità dei servizi offerti.
2. La C.R.I., attraverso le procedure fissate nelle presenti Linee Guida, si assume l'impegno di rispondere al cittadino e ai Soci 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. Le presenti Linee Guida si applicano a tutte le funzioni amministrative e a tutti i servizi erogati direttamente dalla C.R.I. locale.
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 delle presenti Linee Guida, si intende per:

- a) **"reclamo"**: qualunque espressione di insoddisfazione espressa dall'utente, in modo singolo o associato, 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, mezzo, 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.

## LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI DELL'UTENZA DELLA CROCE ROSSA ITALIANA COMITATO LOCALE DI TIZZANO VAL PARMA

### 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:

- compilazione dell'apposito modello, reso disponibile sia sul sito internet della Croce Rossa Italiana di Tizzano val Parma ([www.critizzanovalparma.it](http://www.critizzanovalparma.it)) sia presso la sede C.R.I.;
- messaggi o lettere in carta semplice.

2. I reclami possono essere presentati a mano o indirizzati ed inviati all'Ufficio Relazioni con la Cittadinanza e i Soci (di seguito denominato U.R.C.S.):

- posta elettronica ([tizzanovalparma@cri.it](mailto:tizzanovalparma@cri.it)),
- consegna brevi manu,
- posta ordinaria (Croce Rossa Italiana Comitato Locale di Tizzano Val Parma, c/o U.R.C.S., via della Croce Rossa, 1 43028 Tizzano Val Parma – PR)

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 registrati sul protocollo informatico;

2. L'incaricato U.R.C.S., 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 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'U.R.C.S. provvede direttamente all'istruttoria, alla definizione e comunicazione all'utente/Ssocio.

**LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI DELL'UTENZA  
DELLA CROCE ROSSA ITALIANA COMITATO LOCALE DI TIZZANO VAL PARMA**

**Art. 8 - Reclamo complesso**

1. Qualora si tratti di reclami di evidente complessità ovvero che non si prestino ad immediata definizione, l'U.R.C.S. invia la documentazione relativa, accompagnata da ogni altra utile informazione, al 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.C.S. 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 responsabile della Struttura interessata invia all'U.R.C.S. 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'U.R.C.S. provvede a sollecitare riscontro adeguato.
5. L'U.R.C.S. predispose 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'U.R.C.S. provvede a darne tempestiva comunicazione all'interessato, motivando adeguatamente le cause del ritardo.
7. Nel caso in cui dall'istruttoria non risultino responsabilità dalla C.R.I., la procedura di reclamo si conclude con l'archiviazione.

**Art. 9 - Definizione del reclamo**

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

**LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI DELL'UTENZA  
DELLA CROCE ROSSA ITALIANA COMITATO LOCALE DI TIZZANO VAL PARMA**

**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 agli organi competenti.

**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 Presidente ed al personale interessato della Struttura C.R.I. coinvolta. Tutte le altre comunicazioni e l'eventuale reportistica devono avere forma anonima.

**Art. 12 - Reportistica**

1. L'U.R.C.S. predispone report semestrali, descrittivi e statistici, su tutti i reclami, le segnalazioni e gli apprezzamenti, che vengano trasmessi al Consiglio Direttivo Locale.

**Art. 13 - Norme finali e pubblicità del Regola Mento**

1. Alle presenti Linee Guida deve essere assicurata ampia pubblicità, anche con la pubblicazione sul sito Internet istituzionale. Copia dello stesso deve essere tenuta a disposizione del pubblico all'albo della C.R.I. affinché chiunque ne possa prendere visione o estrarre copia senza alcune formalità.
2. Le presenti Linee Guida saranno oggetto di revisione, sulla base di una verifica della sua efficacia.