

# Policy globale sui reclami

Sightsavers si impegna a valorizzare i principi di trasparenza e responsabilità, ritenuti essenziali per una buona gestione dell'organizzazione. In questo contesto, garantire che le parti interessate possano fare affidamento sull'organizzazione stessa grazie ad un processo efficace per la ricezione e l'evasione dei reclami, è essenziale per migliorare la qualità del nostro lavoro in tutti i settori. Il presente documento illustra le procedure che Sightsavers seguirà a livello globale per la gestione dei reclami.

## Quando si applica la policy?

La policy sui reclami è diretta ai sostenitori, partner, beneficiari e al pubblico (persone fisiche, aziende o altre entità).

La policy non si applica ai reclami che siano già stati presentati ad organismi di regolamentazione o altre autorità giurisdizionali o amministrative nel Regno Unito o in altri paesi in cui opera Sightsavers (per esempio, un reclamo già presentato alla UK Charity Commission). In questo caso, i fatti denunciati saranno trattati dall'autorità adita secondo le relative procedure.

## Definizione di un reclamo

Sightsavers definisce un reclamo come la manifestazione di una insoddisfazione nei confronti dell'organizzazione, in relazione alla sua attività, o mancanza di attività, o al processo di gestione dei reclami stesso, laddove un riscontro o un provvedimento sia esplicitamente o implicitamente previsto. Di seguito alcuni esempi di possibili reclami e del loro oggetto (l'elenco è meramente esemplificativo e non esaustivo):

- qualità della gestione dei progetti di Sightsavers;
- richiesta di un sostenitore in relazione ad un particolare aspetto della raccolta fondi;
- lamentele in caso di mancato riscontro circa una richiesta fatta a Sightsavers;
- preoccupazione in merito al comportamento di appartenenti allo staff di Sightsavers.

## Principi applicabili nella gestione dei reclami

Nel redigere la Policy, Sightsavers ha voluto garantire che le procedure per la gestione dei reclami fossero conformi ai principi espressi nel documento delle Nazioni Unite "Proteggere, Rispettare e Rimediare" disponibile al seguente indirizzo:

[http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\\_EN.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf)

Nel gestire i reclami, Sightsavers si atterrà i seguenti principi:

- a) Rispetto del diritto della persona di lamentarsi - Sightsavers accoglierà qualsiasi lamentela e tratterà con rispetto ogni persona che le esporrà.
- b) Tempestività - i reclami verranno esaminati ed evasi tempestivamente. Sightsavers terrà informati gli autori del reclamo sull'andamento dello stesso.

- c) Trasparenza - Sightsavers fornirà informazioni chiare riguardo al procedimento per la gestione dei reclami e su qualsiasi decisione presa.
- d) Equità - ogni reclamo sarà trattato in modo equo, obiettivo e imparziale, attraverso il processo di gestione dei reclami.
- e) Privacy - Sightsavers fornirà i dettagli specifici del reclamo unicamente a coloro che devono essere informati al fine di poter fornire il corretto riscontro.
- f) Efficienza - qualora l'istruttoria svolta da Sightsavers dimostrasse la necessità di assumere dei provvedimenti, questi saranno presi.
- g) Valutazione - coloro che hanno espresso una lamentela hanno il diritto di valutare la risposta di Sightsavers e saranno informati sulle modalità per farlo.

## Procedure per la gestione dei reclami

---

### Come presentare un reclamo

I reclami possono essere presentati a Sightsavers sia verbalmente, sia per iscritto. I reclami verbali possono essere fatti telefonicamente. I reclami scritti possono essere inviati per posta o per e-mail. Chi inoltra un reclamo è tenuto ad identificarsi. Sightsavers gestirà i reclami in via riservata, se richiesto, ma non risponderà a reclami anonimi.

### A chi indirizzare un reclamo

Il destinatario del reclamo cambia a seconda della natura della lamentela. In tal modo viene garantito che tutti siano in grado di presentare in maniera efficace una denuncia a Sightsavers.

I reclami concernenti i progetti di Sightsavers in un determinato paese devono essere indirizzati al Direttore di Sightsavers nello specifico paese. Se chi intende esprimere una lamentela non vuole indirizzarla al Direttore del paese, allora dovrà indirizzarla alla sede centrale. Tutte le altre lamentele devono essere indirizzate alla sede Italiana di Sightsavers. I dettagli sono riportati nell'allegato 1.

### Quali informazioni deve contenere un reclamo

Ogni reclamo deve indicare il nome e i dettagli per poter ricontattare la persona che lo inoltra. Devono essere forniti tutti gli elementi utili concernenti il problema segnalato, unitamente alla documentazione o scambio di corrispondenza intercorsi, necessari a comprendere il motivo della lamentela.

### Cosa succede quando viene inoltrato un reclamo

I reclami ricevuti saranno inoltrati al Responsabile o al Manager responsabile dell'area di competenza rispetto alla questione segnalata, il quale, verificate le circostanze, fornirà la relativa risposta, adeguata e pertinente.

Sightsavers gestirà qualsiasi reclamo entro 14 giorni dal suo ricevimento e comunicherà l'esito della verifica entro 30 giorni dalla ricezione stessa. Nel caso in cui l'indagine sui fatti segnalati non possa essere completata entro tale termine, la persona che ha inoltrato il reclamo verrà informata, per iscritto, circa le tempistiche di riscontro completo.

## Cosa devo fare se non sono soddisfatto della risposta di Sightsavers

Nel caso in cui una persona non fosse soddisfatta della risposta di Sightsavers, potrà scrivere al Presidente di Sightsavers che valuterà la situazione ed informerà la persona su quali ulteriori azioni possano o non possano essere intraprese.

Sightsavers è soggetta alla competenza, in Inghilterra e Galles, della Charity Commission. Denunce e contestazioni possono essere fatte loro tramite utilizzando l'indirizzo [www.charitycommission.gov.uk](http://www.charitycommission.gov.uk).

Sightsavers è anche membro della Carta di responsabilità INGO. Il gruppo di esperti della Carta fornisce una supervisione interna sulla gestione dei reclami e casi di insoddisfazione possono essere loro indirizzati. I dettagli sul processo di gestione dei reclami Charter sono disponibili sul sito Web all'indirizzo [www.ingoaccountabilitycharter.org](http://www.ingoaccountabilitycharter.org).

## Quando Sightsavers ha diritto di non rispondere ad un reclamo?

Tutti coloro che indirizzano una lamentela a Sightsavers saranno trattati con cortesia e rispetto. In cambio, Sightsavers si aspetta che le persone che fanno un reclamo lo facciano in modo rispettoso e appropriato. Qualora i ricorrenti dovessero molestare il personale, si comportassero in maniera inappropriata, o insistessero in maniera irragionevole nella loro lamentela, allora Sightsavers si riserverà il diritto di non applicare o modificare la sua procedura di gestione delle lamentele. Una decisione su cosa costituisca una lamentela persistente e vessatoria verrà presa dal direttore responsabile dell'area coinvolta.

Qualsiasi reclamo deve essere presentato il prima possibile, quando gli eventi oggetto del reclamo siano ancora di attualità.

## Revisione della policy e dei risultati

---

Sightsavers rivedrà su base annuale questa policy per garantire che si mantenga idonea allo scopo ed esaminerà il registro delle lamentele su base trimestrale per identificare qualsiasi problematica a carattere generale che richieda una relativa azione da intraprendere.

## Publicizzare questa politica

---

Questa policy è resa disponibile a tutte le parti interessate tramite il sito web di Sightsavers all'indirizzo [www.sightsavers.it](http://www.sightsavers.it).

Le disposizioni particolari per rendere disponibile questo documento nei diversi paesi in cui Sightsavers opera, saranno valutate dal relativo Direttore Nazionale. Queste disposizioni assicurano che tutte le parti interessate, e non solo i partner e i beneficiari con cui Sightsavers lavora, siano in grado di presentare un reclamo come stabilito dalle procedure illustrate.

## Contatti

---

Sightsavers Italia ONLUS  
Corso Italia 1  
20122 MILANO MI  
02/87380935  
italia@sightsavers.org