ALLEGATO D – REGOLAMENTO RECLAMI (RG-01)

Procedura di gestione dei reclami e delle segnalazioni
(ai sensi della Legge 4/2013 – D.Lgs. 206/2005 – D.Lgs. 13/2013 – Regolamento ANFOP Rev. 04/2025)

Art. 1 – Oggetto e ambito di applicazione

Il presente **Regolamento Reclami (RG-01)** disciplina in modo organico le **procedure, i tempi e le responsabilità** connesse alla **presentazione, gestione, analisi e risoluzione** dei reclami, delle segnalazioni e dei ricorsi inerenti alle attività, ai servizi e ai comportamenti professionali dei soci, dei professionisti iscritti e degli enti aderenti all'**Associazione Nazionale Formatori Professionisti (A.N.Fo.P.)**.

L'obiettivo del Regolamento è quello di assicurare un **sistema strutturato e documentato** che consenta di:

- garantire ai cittadini, ai corsisti, ai committenti, alle imprese, agli enti pubblici e alle altre parti interessate la **tutela dei propri diritti** nei confronti dei professionisti e degli organismi associati;
- favorire la **gestione trasparente e verificabile** di qualsiasi istanza di reclamo o segnalazione, in coerenza con i principi del **Codice del Consumo (art. 27-bis del D.Lgs. 206/2005)**;
- promuovere la **correttezza, l'imparzialità e la qualità etica e professionale** dei soggetti iscritti all'Associazione;
- garantire che ogni reclamo o segnalazione venga trattato con **tempestività, equità e tracciabilità**, attraverso un iter formalizzato e sottoposto a controllo di qualità interna;
- contribuire al **miglioramento continuo dei processi associativi e professionali**, attraverso la rilevazione sistematica delle non conformità e l'attuazione di azioni correttive e preventive.

Il Regolamento trova applicazione nei confronti di:

- **utenti, committenti o corsisti** che ritengano di aver subito un disservizio, una condotta scorretta o un comportamento non conforme ai principi deontologici;
- **enti di formazione, aziende, istituzioni pubbliche e private** che collaborano con A.N.Fo.P. o con i suoi associati;
- **soci e professionisti iscritti**, che intendano segnalare irregolarità interne, difformità procedurali o inadempienze contrattuali.

L'adozione del presente regolamento assicura all'Associazione il rispetto dei **principi di imparzialità, trasparenza e responsabilità sociale**, in linea con le disposizioni della **Legge 4/2013**, del **D.Lgs. 13/2013**, della **UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012** e della **UNI/PdR 116:2021**.

Art. 2 – Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si adottano le seguenti definizioni operative, valide per l'intero sistema di gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei ricorsi all'interno dell'**Associazione Nazionale Formatori Professionisti (A.N.Fo.P.)**:

a) Reclamo

Qualsiasi manifestazione **formale e scritta di insoddisfazione** presentata da un soggetto terzo (utente, corsista, ente, impresa, cittadino o istituzione) in merito:

- alla qualità o alla regolarità di un servizio fornito da un associato o da un ente aderente;
- a presunti comportamenti professionali non conformi al Codice Etico o al Regolamento ANFOP;
- a carenze organizzative, gestionali o deontologiche riscontrate in attività riconducibili all'Associazione.

Il reclamo implica una richiesta esplicita di **verifica, chiarimento o intervento correttivo** da parte di A.N.Fo.P.

b) Segnalazione

Comunicazione scritta, anche non accompagnata da richiesta formale di azione, con la quale un soggetto interno o esterno all'Associazione informa A.N.Fo.P. di:

- possibili **irregolarità, anomalie, inadempienze o comportamenti scorretti** da parte di soci, enti o collaboratori;
- situazioni potenzialmente lesive della **reputazione o dell'immagine associativa**;
- violazioni di norme, regolamenti, procedure interne o principi deontologici.

Le segnalazioni possono avere finalità **preventiva, informativa o di vigilanza**, e vengono esaminate in via riservata dal **Responsabile del Sistema di Qualità (RSQ)** e dal **Comitato di Garanzia e Deontologia**.

c) Ricorso

Istanza formale con la quale un socio, un ente aderente o un professionista iscritto **contesta un provvedimento, una decisione o un atto amministrativo** adottato da A.N.Fo.P. o da uno dei suoi organi tecnici (es. diniego di iscrizione, sospensione, revoca attestazione o provvedimento disciplinare).
Il ricorso è ammesso entro **15 giorni dalla notifica del provvedimento** e deve essere motivato, corredato da eventuale documentazione e indirizzato al **Presidente Nazionale**, che lo sottopone al **Consiglio Direttivo** per la decisione definitiva.

d) Utente o Parte interessata

Qualsiasi soggetto – persona fisica o giuridica – che **usufruisca, richieda o sia influenzato** dai servizi o dalle attività professionali svolte da soci o enti aderenti ad A.N.Fo.P. Rientrano in questa categoria: corsisti, lavoratori, imprese, enti pubblici, agenzie formative, scuole, università, cooperative, istituzioni e cittadini che interagiscono con l'Associazione o con i suoi associati.

e) Associato

Qualsiasi **professionista iscritto all'Elenco ANFOP** o ai **Registri Specialistici**, titolare di attestazione di qualità rilasciata ai sensi della Legge 4/2013, nonché soggetto tenuto al rispetto dello Statuto, del Codice Etico e del presente Regolamento.
L'associato è responsabile del proprio comportamento professionale e dell'immagine dell'Associazione nelle relazioni con utenti, colleghi, enti e istituzioni.

f) Ente aderente

Organizzazione, società, cooperativa, agenzia o istituto che abbia formalmente aderito ad A.N.Fo.P. mediante sottoscrizione del **Modulo di adesione enti associati (Allegato C)**, condividendo finalità, principi e regolamenti dell'Associazione.
Gli enti aderenti sono tenuti a garantire che le proprie attività formative e consulenziali rispettino i **principi di qualità, etica e legalità** sanciti da A.N.Fo.P.

g) Non conformità

Qualsiasi **deviazione, errore, omissione o comportamento** che non rispetti i requisiti previsti da:

- normative di legge o regolamenti applicabili;
- Statuto o Regolamento ANFOP;
- procedure interne o standard di qualità UNI/PdR 116:2021 e ISO/IEC 17024;
- codice etico o principi deontologici dell'Associazione.

Le non conformità accertate sono registrate, analizzate e oggetto di azioni correttive o preventive sotto la supervisione del **Responsabile del Sistema di Qualità (RSQ)**.

h) Comitato di Garanzia e Deontologia

Organo indipendente con funzioni di **tutela etica e disciplinare**, incaricato di valutare i reclami, le segnalazioni e i comportamenti degli associati, di proporre misure correttive e, se necessario, di avviare procedimenti sanzionatori secondo le disposizioni del Regolamento ANFOP.

i) RSQ – Responsabile del Sistema di Qualità

Figura designata dal Consiglio Direttivo ANFOP, responsabile della **gestione, registrazione e monitoraggio** dei reclami e dei ricorsi, nonché della corretta applicazione delle procedure RG-01 e della loro tracciabilità nel sistema qualità dell'Associazione.

l) Registro Reclami RG-01

Archivio ufficiale, in formato cartaceo e digitale, nel quale vengono **registrati, numerati e archiviati tutti i reclami, segnalazioni e ricorsi** ricevuti da A.N.Fo.P., comprensivi della documentazione, delle azioni intraprese, delle decisioni adottate e degli esiti finali.
Il Registro è mantenuto dal RSQ ed è sottoposto a verifica periodica durante il riesame annuale della direzione.

Art. 3 – Principi generali

Il sistema di gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei ricorsi adottato dall'**Associazione Nazionale Formatori Professionisti (A.N.Fo.P.)** si ispira ai seguenti **principi fondamentali di trasparenza, imparzialità, tracciabilità e responsabilità sociale**, che ne garantiscono la credibilità e la conformità ai requisiti di legge e agli standard di qualità nazionali ed europei.

a) Trasparenza

Tutti i processi connessi alla gestione dei reclami sono condotti nel rispetto della **massima chiarezza informativa**.
A.N.Fo.P. assicura:

- la disponibilità pubblica del presente Regolamento e del **Modulo Reclami RG-01/F** sul proprio sito istituzionale;
- la possibilità per ogni utente, corsista o ente di conoscere le modalità di presentazione e i tempi di risposta;
- la comunicazione scritta, completa e motivata di ogni esito o decisione adottata.

Le informazioni fornite agli interessati sono redatte in linguaggio comprensibile, evitando ambiguità o tecnicismi non necessari.

b) Imparzialità e indipendenza

Le decisioni derivanti dall'esame dei reclami e dei ricorsi sono assunte con **autonomia di giudizio e indipendenza funzionale**. In particolare:

- i membri del **Comitato di Garanzia e Deontologia** e il **Responsabile del Sistema di Qualità (RSQ)** operano in assenza di conflitti d'interesse;
- ogni fase istruttoria è condotta nel rispetto del principio del **contraddittorio**, consentendo alle parti coinvolte di presentare osservazioni, repliche o documentazione integrativa;
- la valutazione finale è fondata su **elementi oggettivi e verificabili**, documentati nel fascicolo RG-01/F.

c) Riservatezza e protezione dei dati

A.N.Fo.P. tutela la **riservatezza delle informazioni** e la **dignità delle persone coinvolte**, assicurando che:

- i dati personali siano trattati esclusivamente per le finalità connesse al reclamo o al ricorso;
- l'accesso alle informazioni sia limitato al personale autorizzato;
- i documenti siano archiviati in modo sicuro e conservati per un periodo non inferiore a cinque anni;
- eventuali comunicazioni esterne avvengano solo previo consenso o in ottemperanza a obblighi di legge.

Tutte le operazioni di trattamento dati avvengono in conformità al **Regolamento (UE) 679/2016 (GDPR)** e al **D.Lgs. 196/2003**.

d) Tempestività e ragionevolezza dei tempi

A.N.Fo.P. garantisce che ogni reclamo sia gestito **senza ritardi ingiustificati**.
I tempi di gestione sono definiti come segue:

- **5 giorni lavorativi** per la presa in carico e la comunicazione di ricezione;
- **10 giorni lavorativi** per l'avvio dell'istruttoria;
- **30 giorni** per la valutazione e la decisione del Comitato di Garanzia e Deontologia;
- fino a **45 giorni complessivi** per la comunicazione dell'esito finale al reclamante. Tali termini possono essere prorogati, con motivazione scritta, per ragioni tecniche o per la necessità di acquisire ulteriori elementi probatori.

e) Tracciabilità e documentazione

Ogni fase del processo è **documentata, registrata e archiviata** nel **Registro Reclami RG-01**, al fine di garantire:

- la tracciabilità temporale di ciascun reclamo o segnalazione;
- la rintracciabilità delle azioni intraprese, delle comunicazioni e delle decisioni;
- la possibilità di riesame in sede di audit interno o di controllo esterno.

Tutte le registrazioni (moduli, note, comunicazioni, verbali) sono firmate digitalmente o protocollate e conservate sia in formato elettronico che cartaceo.

f) Equità e diritto di replica

Il procedimento si ispira al principio di **parità di trattamento** tra le parti coinvolte. Nessun socio o ente può essere oggetto di decisioni o provvedimenti disciplinari senza aver avuto:

- piena conoscenza del contenuto del reclamo o del rilievo mosso;
- possibilità di presentare memoria scritta e controdeduzioni;
- facoltà di proporre ricorso entro i termini previsti dall'Art. 8 del presente Regolamento.

g) Responsabilità e miglioramento continuo

A.N.Fo.P. considera la gestione dei reclami come uno **strumento di miglioramento della qualità**, non come un mero adempimento formale. Il **Responsabile del Sistema di Qualità (RSQ)** elabora periodicamente un **rapporto di analisi dei reclami**, evidenziando:

- frequenza, tipologia e origine delle non conformità segnalate;
- azioni correttive e preventive adottate;
- risultati conseguiti e margini di miglioramento.

Tale rapporto è sottoposto annualmente al **Consiglio Direttivo Nazionale** e al **Riesame della Direzione**, con l'obiettivo di consolidare un sistema di qualità fondato sulla responsabilità, la fiducia e la trasparenza.

h) Accessibilità e non discriminazione

A.N.Fo.P. garantisce che il **diritto di presentare reclami o ricorsi** sia riconosciuto a tutti gli utenti, senza discriminazioni di genere, età, lingua, disabilità, provenienza, appartenenza istituzionale o orientamento politico, religioso o culturale.
La modulistica è disponibile anche in formato digitale accessibile e in lingua inglese su richiesta.

Con l'applicazione dei presenti principi, A.N.Fo.P. assicura che la gestione dei reclami rappresenti **un presidio di legalità, equità e trasparenza**, nonché un fattore qualificante della professionalità e dell'etica dei propri iscritti e affiliati.

Art. 4 – Canali di presentazione

Modalità generali di invio

Ogni soggetto – persona fisica o giuridica – che intenda presentare un **reclamo**, una **segnalazione** o un **ricorso** riguardante attività, servizi o comportamenti professionali riconducibili all'Associazione o ai suoi iscritti, deve utilizzare uno dei canali ufficiali di trasmissione di seguito indicati.

A.N.Fo.P. garantisce che tutte le comunicazioni siano trattate con pari dignità e secondo criteri di imparzialità, indipendentemente dal canale utilizzato.

Canali ufficiali di presentazione

Il reclamo o la segnalazione può essere trasmesso mediante:

a) Compilazione e invio del **Modulo Ufficiale RG-01/F – Segnalazione o Reclamo**, disponibile:

- sul sito istituzionale www.anfop.it nella sezione *Trasparenza – Reclami e Segnalazioni*;
- presso la **Sede Nazionale** (Via Lombardia, 50 – 92100 Agrigento), ove può essere compilato in formato cartaceo o digitale assistito.

b) Invio via **PEC** all'indirizzo: `anfop@pec.it`, oppure tramite email ordinaria a `reclami@anfop.it`, allegando:

- il modulo RG-01/F compilato e firmato;
- eventuale documentazione probatoria (documenti, email, report, attestati, comunicazioni, foto, ecc.);
- copia di un documento di riconoscimento valido.

c) Consegna diretta o invio postale a:

A.N.Fo.P. – Ufficio Reclami e Segnalazioni Via Lombardia, 50 – 92100 Agrigento (AG)

d) Canale digitale integrato (in fase di implementazione), attraverso la piattaforma ANFOP dedicata, con **autenticazione sicura SPID o PEC ID**, che consentirà la compilazione guidata e la generazione automatica del protocollo elettronico.

Requisiti minimi di ammissibilità

Affinché il reclamo o la segnalazione possa essere validamente istruito, deve contenere almeno:

1. Nome, cognome, indirizzo e recapiti del mittente (telefono, email, PEC);
2. Identificazione chiara del soggetto o servizio oggetto di contestazione;
3. Descrizione dettagliata dei fatti o delle circostanze che motivano la segnalazione;
4. Indicazione, se nota, della data o del periodo in cui si è verificato l'evento;
5. Eventuale richiesta di intervento o proposta di soluzione;
6. Firma autografa o digitale del segnalante.

I reclami o le segnalazioni privi dei dati essenziali (identità del mittente e oggetto specifico) **non sono presi in esame**, salvo casi di particolare rilevanza etica o disciplinare, in cui l'Associazione ritenga opportuno procedere d'ufficio.

Inammissibilità e limiti

Non sono accettati:

- reclami **anonimi** o provenienti da indirizzi non verificabili;
- segnalazioni **manifestamente infondate, offensive o reiterate** prive di nuovi elementi;
- ricorsi non corredati da adeguata motivazione o documentazione.

Nel caso in cui un reclamo risulti incompleto o irregolare, il **Responsabile del Sistema di Qualità (RSQ)** richiede all'interessato, entro **5 giorni lavorativi**, le necessarie integrazioni, assegnando un termine massimo di **10 giorni** per la regolarizzazione. Decorso tale termine senza riscontro, la pratica viene archiviata per inattività del richiedente.

Protocollazione e presa in carico

Ogni reclamo, segnalazione o ricorso, una volta ricevuto, viene:

1. **Registrato** nel *Registro Reclami RG-01* con numero progressivo, data, nominativo e oggetto sintetico;
2. **Classificato** secondo tipologia (reclamo, segnalazione, ricorso) e grado di urgenza;
3. **Trasferito** al **Responsabile del Sistema di Qualità (RSQ)** per la prima analisi;
4. **Notificato** al **Presidente Nazionale** e al **Comitato di Garanzia e Deontologia** per l'avvio dell'istruttoria.

Entro **5 giorni lavorativi**, il reclamante riceve una **comunicazione di avvenuta presa in carico**, contenente:

- numero di protocollo assegnato;
- recapito del responsabile del procedimento;
- tempi indicativi di gestione e riscontro.

Validità delle comunicazioni e notifiche

Tutte le comunicazioni ufficiali relative ai reclami e ai ricorsi si intendono validamente effettuate:

- se inviate a mezzo PEC o email ordinaria agli indirizzi indicati nel modulo;
- o, in alternativa, mediante lettera raccomandata A/R all'indirizzo dichiarato dal segnalante.

Le notifiche digitali (PEC o portale) producono effetti dalla data di avvenuta consegna o presa visione. Le comunicazioni cartacee producono effetto **dopo cinque giorni lavorativi** dalla data di spedizione.

Assistenza alla compilazione e accessibilità

A.N.Fo.P. garantisce assistenza gratuita nella compilazione del modulo RG-01/F, anche per soggetti con difficoltà linguistiche o disabilità. Sono previsti strumenti digitali accessibili (moduli compilabili online, testi ad alta leggibilità, possibilità di supporto audio o videochiamata con un referente).

La **Segreteria Nazionale** e il **Responsabile del Sistema di Qualità** sono a disposizione per chiarimenti e supporto tecnico-operativo.

Tracciabilità e conservazione

Ogni documento ricevuto (in formato cartaceo o digitale) è archiviato nel **fascicolo elettronico RG-01/F**, conservato in modo sicuro per almeno **cinque anni**. Le registrazioni e i fascicoli sono soggetti a **verifica periodica** nell'ambito degli audit interni e del riesame annuale del Sistema Qualità ANFOP.

Questa versione dell'articolo consente di integrare nel manuale anche una **procedura operativa standard (POS-RG01)** allegata al Regolamento, in cui si potranno mappare i passaggi con diagramma di flusso.

Art. 5 – Registrazione e protocollazione

Finalità e principio generale

La registrazione e la protocollazione dei reclami, delle segnalazioni e dei ricorsi rappresentano una **fase obbligatoria e preliminare** del processo di gestione, volta a garantirne **tracciabilità, rintracciabilità, trasparenza e integrità documentale**. Ogni comunicazione ricevuta viene identificata da un **numero progressivo univoco**, che ne consente il monitoraggio in tutte le fasi del procedimento fino alla chiusura definitiva del caso.

Responsabilità della registrazione

La responsabilità della corretta registrazione dei reclami è affidata al **Responsabile del Sistema di Qualità (RSQ)**, che:

- riceve e verifica la completezza formale del reclamo o ricorso;
- assegna il **numero di protocollo** e la classificazione tipologica (R – Reclamo, S – Segnalazione, Rc – Ricorso);
- apre il relativo **fascicolo elettronico RG-01/F**, contenente tutta la documentazione allegata, le comunicazioni e gli esiti;
- informa tempestivamente il **Presidente Nazionale** e il **Comitato di Garanzia e Deontologia**.

Il RSQ opera in stretta collaborazione con la **Segreteria Nazionale ANFOP**, che cura la protocollazione nel registro generale dell'Associazione.

Registro Reclami RG-01

È istituito e mantenuto un **Registro Reclami RG-01**, in formato elettronico e cartaceo, contenente per ciascun caso:

- numero progressivo e data di protocollo;
- tipologia di pratica (Reclamo, Segnalazione, Ricorso);
- nominativo del reclamante e, se diverso, del soggetto segnalato;
- oggetto sintetico e descrizione;
- data di presa in carico;
- referente interno assegnato (RSQ o altro incaricato);

- stato di avanzamento (in istruttoria, in valutazione, chiuso);
- esito finale e data di chiusura.

Il registro è custodito presso la **Sede Nazionale** ed è consultabile, per estratto, solo da personale autorizzato e dagli organi direttivi in sede di riesame annuale.

Comunicazione di presa in carico

Entro **5 giorni lavorativi** dalla protocollazione, il reclamante riceve una **comunicazione ufficiale di avvenuta presa in carico**, contenente:

- numero di protocollo assegnato;
- riferimento del responsabile del procedimento;
- data stimata di conclusione dell'istruttoria;
- modalità per eventuali integrazioni o chiarimenti.

Tale comunicazione costituisce **riscontro formale di avvenuta ricezione** e segna l'avvio della fase istruttoria.

Classificazione e priorità

Il RSQ classifica ogni reclamo in base a criteri di **gravità, urgenza e impatto**, utilizzando tre livelli di priorità:

Livello	Descrizione	Tempi di intervento
A – Alta priorità	Violazioni gravi, danni diretti agli utenti, condotte deontologiche rilevanti	Istruttoria entro 5 gg – decisione entro 15 gg
B – Media priorità	Irregolarità operative o comportamentali non gravi	Istruttoria entro 10 gg – decisione entro 30 gg
C – Bassa priorità	Segnalazioni informative o richieste generiche	Chiusura amministrativa entro 45 gg

La classificazione è riportata nel registro e comunicata al Comitato di Garanzia.

Archiviazione e conservazione

Ogni fascicolo RG-01/F è conservato per un periodo **non inferiore a cinque anni** dalla data di chiusura, in formato digitale e cartaceo. La documentazione è archiviata secondo un **sistema di classificazione codificato**, che ne assicura:

- l'integrità e la leggibilità nel tempo;
- la protezione contro accessi non autorizzati;
- la possibilità di recupero in sede di audit o riesame.

Il RSQ garantisce il backup periodico dei dati su sistemi sicuri, nel rispetto delle policy di sicurezza informatica ANFOP.

Audit e riesame

Il **Registro RG-01** è oggetto di **verifica periodica** da parte del RSQ e di **riesame annuale** da parte del Consiglio Direttivo Nazionale. Nel rapporto annuale vengono analizzati:

- numero complessivo dei reclami ricevuti;
- categorie e cause più frequenti;
- tempi medi di risoluzione;
- azioni correttive e preventive adottate;
- indicatori di miglioramento del sistema.

I risultati confluiscono nel **Rapporto di Riesame della Direzione** e nel **Piano Annuale di Miglioramento Qualità (PAM-Q)** dell'Associazione.

Trattamento dei dati e riservatezza

Tutte le informazioni contenute nel Registro e nei fascicoli RG-01/F sono trattate in conformità al **Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)** e al **D.Lgs. 196/2003**, esclusivamente per finalità istituzionali e di garanzia. I dati sono accessibili solo al personale designato e conservati in archivi protetti e tracciabili.

Aggiornamento del registro

Eventuali modifiche, rettifiche o integrazioni alle registrazioni devono essere datate, firmate digitalmente e giustificate. È vietata qualsiasi alterazione o cancellazione non autorizzata dei dati inseriti nel Registro Reclami RG-01.

Conservazione e pubblicazione degli esiti

A fini di trasparenza, **A.N.Fo.P. pubblica annualmente sul proprio sito** un report sintetico, in forma anonima e aggregata, contenente:

- numero totale dei reclami pervenuti;
- principali tematiche;
- tempi medi di risposta;
- percentuale di reclami risolti.

Tale pubblicazione costituisce elemento di rendicontazione sociale e di accountability dell'Associazione.

Art. 6 – Istruttoria e gestione

Avvio dell'istruttoria

L'istruttoria ha inizio **entro 10 giorni lavorativi** dalla protocollazione del reclamo o del ricorso. Il **Responsabile del Sistema di Qualità (RSQ)**, previa verifica formale della completezza del fascicolo, avvia il procedimento istruttorio secondo le modalità del presente Regolamento. Nel caso in cui il reclamo sia presentato in forma incompleta, il RSQ invita il reclamante a integrare la documentazione entro **10 giorni**, sospendendo i termini procedimentali fino alla ricezione delle integrazioni.

Finalità e principi dell'istruttoria

L'istruttoria ha la funzione di:

- verificare la **veridicità dei fatti segnalati** e la loro rilevanza in termini di violazione di norme, regolamenti o principi etici;
- assicurare alle parti coinvolte **piena conoscenza e possibilità di replica** (principio del contraddittorio);
- garantire un'analisi **obiettiva, documentata e priva di conflitti di interesse**;
- consentire l'adozione di **decisioni motivate e proporzionate** alla gravità dei comportamenti accertati.

Fasi operative dell'istruttoria

L'iter istruttorio si articola nelle seguenti fasi:

Fase	Attività principale	Responsabile	Tempistica indicativa
Fase 1 – Ricezione e presa in carico	Verifica preliminare, apertura fascicolo RG-01/F, classificazione per priorità	RSQ	Entro 5 giorni dalla protocollazione
Fase 2 – Analisi preliminare	Esame della documentazione, verifica di ammissibilità, richiesta eventuali integrazioni	RSQ	Entro 10 giorni
Fase 3 – Comunicazione alle parti	Notifica al soggetto segnalato e richiesta di eventuali controdeduzioni	RSQ / Segreteria	Entro 5 giorni dalla fine dell'analisi
Fase 4 – Audizione e confronto	Audizione scritta o orale delle parti, raccolta prove e testimonianze	Comitato di Garanzia e Deontologia	Entro 20 giorni dall'avvio dell'istruttoria
Fase 5 – Deliberazione e decisione	Valutazione collegiale, proposta di esito e eventuali misure correttive o sanzionatorie	Comitato di Garanzia e Deontologia	Entro 30 giorni complessivi
Fase 6 – Comunicazione dell'esito	Redazione verbale e notifica motivata alle parti	RSQ	Entro 5 giorni dalla deliberazione
Fase 7 – Attuazione e monitoraggio	Verifica dell'applicazione delle decisioni e chiusura fascicolo	RSQ / Presidente	Entro 15 giorni dalla decisione

Attività istruttorie

Durante l'istruttoria possono essere disposte:

- **richieste di chiarimenti scritti** alle parti;
- **colloqui o audizioni riservate**;
- **acquisizione di documentazione integrativa o testimonianze**;
- **consultazioni tecniche** di esperti indipendenti, quando la materia lo richieda.

Tutte le attività svolte devono essere documentate in forma di **verbale o relazione sintetica**, datata e firmata dal RSQ e dai componenti del Comitato di Garanzia.

Decisione e classificazione dell'esito

L'esito del procedimento può essere classificato come segue:

Tipo di esito	Descrizione	Effetti
Archiviazione	Reclamo infondato o irrilevante; nessuna violazione riscontrata	Chiusura fascicolo e comunicazione alle parti
Rilevazione di irregolarità lieve	Inadempienze formali o comportamenti non gravi	Richiamo scritto o azione correttiva interna
Violazione moderata	Comportamento contrario al Codice Etico o Regolamento	Sospensione temporanea o obbligo di formazione integrativa
Violazione grave	Condotte scorrette, ingannevoli o lesive della reputazione ANFOP	Sospensione o esclusione, segnalazione alle autorità competenti

Ogni decisione è **motivata, verbalizzata e sottoscritta** dai membri del Comitato di Garanzia e dal RSQ.

Comunicazione dell'esito

L'esito definitivo dell'istruttoria è comunicato:

- **al reclamante**, con relazione sintetica contenente la decisione e le eventuali misure adottate;
- **al soggetto segnalato**, con specifica dei fatti accertati e delle sanzioni o prescrizioni applicate;
- **al Consiglio Direttivo Nazionale**, che ne prende atto nella prima seduta utile.

Le comunicazioni avvengono tramite **PEC o raccomandata A/R**, entro **45 giorni complessivi** dall'avvio del procedimento.

Attuazione delle misure correttive

Quando la decisione comporta misure correttive o disciplinari, il RSQ:

- ne monitora l'esecuzione entro i termini stabiliti;
- documenta la chiusura dell'intervento nel fascicolo RG-01/F;
- propone eventuali azioni preventive per evitare il ripetersi dell'anomalia.

In caso di inadempienza alle prescrizioni, il Comitato può deliberare ulteriori provvedimenti disciplinari o deferire il caso al Consiglio Direttivo.

Garanzie di equità e contraddittorio

Durante tutta la fase istruttoria:

- alle parti è assicurato **il diritto di essere informate**, di **accedere alla documentazione** e di **presentare osservazioni**;

- nessun provvedimento può essere assunto **in assenza di confronto** o di possibilità di replica;
- il Comitato di Garanzia può convocare entrambe le parti per un'audizione congiunta, in presenza del RSQ o di un facilitatore indipendente.

La violazione dei principi di equità o contraddittorio comporta la **nullità della decisione** e la riapertura del procedimento.

Documentazione e archiviazione

Ogni fase dell'istruttoria è documentata in modo completo. Nel fascicolo RG-01/F devono essere presenti:

- copia integrale del reclamo e degli allegati;
- note di protocollazione e comunicazioni alle parti;
- verbali di audizione o relazioni tecniche;
- verbale della decisione e comunicazioni finali;
- eventuale piano di azioni correttive e attestazione di chiusura.

Il fascicolo è archiviato dal RSQ e conservato per almeno **cinque anni**, ai fini di audit, riesame e tracciabilità.

Supervisione e riesame

Il RSQ redige una **relazione semestrale di sintesi** sull'andamento delle istruttorie e sulle tipologie di reclami gestiti, da trasmettere al **Comitato di Garanzia** e al **Consiglio Direttivo**. I dati aggregati vengono analizzati nel **Rapporto di Riesame della Direzione**, al fine di migliorare le procedure, prevenire recidive e aggiornare la formazione interna degli associati.

Art. 7 – Esito e comunicazioni

Definizione dell'esito

Al termine dell'istruttoria, il **Comitato di Garanzia e Deontologia**, esaminata la documentazione raccolta e valutate le risultanze dell'indagine, formula una **decisione motivata** che rappresenta l'esito conclusivo del procedimento. L'esito deve essere sempre **chiaro, tracciabile e proporzionato** alla gravità dei fatti accertati e ai principi etici, deontologici e regolamentari dell'Associazione.

L'esito si formalizza con un **Verbale di Decisione RG-01/V**, sottoscritto dal Presidente del Comitato e dal **Responsabile del Sistema di Qualità (RSQ)**, e allegato al fascicolo del reclamo.

Tipologie di esito

Gli esiti possibili sono classificati in quattro categorie, a seconda della natura e della rilevanza delle circostanze accertate:

Tipologia di esito	Descrizione	Effetti e azioni conseguenti
a) Archiviazione	Il reclamo risulta infondato, non pertinente o privo di elementi verificabili	Comunicazione alle parti, chiusura del fascicolo senza ulteriori azioni
b) Richiamo o avvertimento	Sono emerse lievi irregolarità, errori formali o comportamenti non conformi ma non gravi	Richiamo scritto, richiesta di impegno correttivo o di formazione integrativa
c) Prescrizione correttiva	Irregolarità o disfunzioni organizzative di media gravità	Applicazione di misure correttive o sospensione temporanea dell'iscrizione fino all'avvenuto adempimento
d) Provvedimento disciplinare	Violazioni gravi del Codice Etico o danni alla reputazione dell'Associazione	Sospensione, esclusione o segnalazione alle autorità competenti, secondo la gravità del caso

Ogni decisione è basata su elementi documentali oggettivi, verificati e tracciabili nel fascicolo **RG-01/F**.

Redazione e validazione dell'esito

La decisione è formalizzata in un **Verbale di decisione**, contenente almeno:

- numero di protocollo del reclamo o ricorso;
- riferimenti delle parti coinvolte;
- sintesi dei fatti accertati;
- analisi delle evidenze documentali;
- decisione adottata e motivazione;
- eventuali prescrizioni o sanzioni applicate;
- tempi e modalità per il ricorso;
- firme del Presidente del Comitato e del RSQ.

Il verbale, una volta validato, è archiviato nel fascicolo elettronico RG-01/F e trasmesso in copia riservata al **Presidente Nazionale ANFOP**.

Comunicazione alle parti

L'esito definitivo è comunicato entro **45 giorni dalla ricezione del reclamo** (salvo proroghe motivate di ulteriori 15 giorni) mediante:

- **PEC** o **raccomandata A/R** indirizzata al reclamante e al soggetto segnalato;
- copia digitale per conoscenza al **Comitato di Garanzia e Deontologia** e al **Consiglio Direttivo Nazionale**.

La comunicazione deve contenere:

- riferimento al numero di protocollo;
- descrizione sintetica della decisione e delle motivazioni;
- indicazione della possibilità e dei termini per presentare ricorso (art. 8 del presente Regolamento);
- eventuale piano di azioni correttive e termine per la loro attuazione.

Le comunicazioni hanno pieno valore legale dalla data di ricezione via PEC o, in caso di raccomandata, dopo **cinque giorni lavorativi** dalla data di spedizione.

Pubblicità e riservatezza dell'esito

Gli esiti dei reclami e dei ricorsi hanno carattere **riservato**. Tuttavia, in un'ottica di trasparenza e accountability, **A.N.Fo.P.**:

- pubblica annualmente sul proprio sito istituzionale un **report sintetico e anonimo** sulle tipologie di reclami ricevuti, tempi medi di gestione ed esiti prevalenti;
- include tali dati nel **Rapporto annuale sulla qualità e sull'attività deontologica** presentato al Consiglio Direttivo e al Riesame della Direzione.

I dati personali e sensibili sono trattati in conformità al **Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)**, assicurando che nessuna informazione identificativa venga diffusa all'esterno senza autorizzazione.

Monitoraggio e attuazione delle misure

Nel caso di prescrizioni o sanzioni, il RSQ è responsabile del **monitoraggio dell'attuazione delle misure correttive** entro i tempi indicati nella decisione. In caso di mancata ottemperanza:

- viene inviata una **diffida scritta** al soggetto interessato;
- decorso inutilmente il termine assegnato, il caso è deferito nuovamente al **Comitato di Garanzia e Deontologia**, che può deliberare la sospensione o la revoca dell'iscrizione.

Il completamento delle azioni correttive è registrato nel fascicolo RG-01/F con annotazione della data di chiusura definitiva.

Chiusura del fascicolo

Una volta completata la comunicazione dell'esito e, ove previste, le azioni correttive, il fascicolo RG-01/F viene dichiarato **chiuso** e archiviato. Sul registro RG-01 è riportata la dicitura **"Chiuso con esito"**, accompagnata da:

- data di chiusura,
- tipo di decisione adottata,
- note sintetiche per eventuali audit.

Il fascicolo è conservato per almeno **cinque anni** e può essere riesaminato dal RSQ o dagli organi di controllo in sede di audit o revisione del sistema qualità.

8. Revisione e riesame degli esiti

Oggetto del ricorso

Il ricorso è lo strumento formale attraverso cui un socio, un professionista iscritto o un ente aderente può **contestare un provvedimento o una decisione** adottata da A.N.Fo.P., in particolare quando riguardi:

- l'esito di un reclamo o di un procedimento disciplinare;

- la sospensione, revoca o mancata convalida dell'attestazione di qualità;
- la sospensione o cancellazione dall'elenco o dai registri specialistici;
- qualsiasi decisione ritenuta lesiva dei propri diritti o reputazione professionale.

Il ricorso ha lo scopo di garantire il **diritto alla revisione e al riesame imparziale** delle decisioni, assicurando trasparenza, equità e rispetto del contraddittorio.

Termini di presentazione

Il ricorso deve essere presentato **entro 15 giorni lavorativi** dalla data di ricezione della comunicazione ufficiale del provvedimento contestato.
Trascorso tale termine, il provvedimento si intende **definitivo e inoppugnabile** in sede associativa, salvo diversa previsione di legge.

Modalità di presentazione

Il ricorso deve essere redatto in forma scritta, utilizzando il **Modulo Ufficiale RG-01/R**, disponibile sul sito www.anfop.it o presso la Segreteria Nazionale, e deve contenere:

a) dati anagrafici e recapiti del ricorrente;
b) numero di protocollo e riferimenti del provvedimento impugnato;
c) esposizione chiara e sintetica dei motivi del ricorso;
d) eventuale documentazione probatoria o elementi integrativi;
e) firma autografa o digitale.

Il ricorso deve essere trasmesso **a mezzo PEC** all'indirizzo `anfop@pec.it`, o consegnato in originale alla **Segreteria Nazionale A.N.Fo.P.**, che ne cura la protocollazione nel **Registro Reclami RG-01**, sezione "Ricorsi".

Soggetti competenti alla decisione

La valutazione dei ricorsi è di competenza del **Consiglio Direttivo Nazionale (CDN)**, quale organo collegiale di secondo grado, che assicura:

- imparzialità e indipendenza rispetto al Comitato di Garanzia e Deontologia che ha deliberato in prima istanza;
- esame collegiale, con eventuale audizione delle parti;
- decisione motivata entro i termini previsti dal presente Regolamento.

Per garantire terzietà, **nessun membro del Comitato di Garanzia o del RSQ** coinvolto nel procedimento originario può partecipare all'esame del ricorso.

Fasi del procedimento di ricorso

L'iter procedurale si articola come segue:

Fase	Attività	Responsabile	Tempistica
1. Ricezione e protocollazione	Registrazione del ricorso e verifica della regolarità formale	Segreteria / RSQ	Entro 3 giorni

Fase	Attività	Responsabile	Tempistica
2. Comunicazione di ammissibilità	Conferma al ricorrente della presa in carico o richiesta di integrazioni	RSQ	Entro 5 giorni
3. Istruttoria collegiale	Esame documentale, analisi delle motivazioni, audizione delle parti	Consiglio Direttivo Nazionale	Entro 20 giorni
4. Decisione finale	Deliberazione motivata del CDN, con eventuali misure di revisione o conferma	Consiglio Direttivo Nazionale	Entro 30 giorni dalla ricezione
5. Comunicazione esito	Invio decisione al ricorrente e agli organi coinvolti	RSQ / Presidenza	Entro 5 giorni dalla delibera

Audizione e contraddittorio

Durante la fase istruttoria, il **Consiglio Direttivo Nazionale** garantisce al ricorrente:

- il **diritto di essere ascoltato**, anche in videoconferenza o mediante memoria scritta;
- la possibilità di fornire **ulteriori prove, giustificazioni o chiarimenti**;
- l'accesso alla documentazione rilevante del fascicolo, nel rispetto delle norme sulla privacy e sulla riservatezza.

L'eventuale audizione è verbalizzata e sottoscritta dal Presidente del CDN e dal Segretario verbalizzante.

Decisione e motivazione

Il Consiglio Direttivo adotta la decisione in forma collegiale e motivata. L'esito del ricorso può essere:

Esito del ricorso	Descrizione	Effetti
a) Accoglimento totale	Il provvedimento impugnato è annullato o modificato integralmente	Ripristino dello status del ricorrente o annullamento della sanzione
b) Accoglimento parziale	Viene riconosciuta parziale fondatezza delle argomentazioni	Revisione della misura disciplinare o riduzione della sospensione
c) Rigetto motivato	Il provvedimento originario è confermato	Comunicazione formale con motivazioni
d) Inammissibilità	Ricorso presentato fuori termine o privo di elementi essenziali	Archiviazione senza seguito

La decisione è verbalizzata nel **Verbale RG-01/RV**, sottoscritta dal Presidente del Consiglio Direttivo e conservata nel fascicolo originale.

Comunicazione e pubblicità dell'esito

L'esito del ricorso è comunicato entro **5 giorni dalla deliberazione**:

- al ricorrente, mediante PEC o raccomandata A/R;

- al **Comitato di Garanzia e Deontologia**, per l'eventuale aggiornamento delle registrazioni e delle azioni conseguenti;
- al **Registro Reclami RG-01**, con annotazione dell'esito finale ("ricorso accolto", "respinto", "archiviato").

Le decisioni sono definitive e non ulteriormente impugnabili in sede associativa.

Effetti della decisione

Le decisioni del Consiglio Direttivo Nazionale:

- producono effetto immediato dalla data di comunicazione al ricorrente;
- possono disporre la **riabilitazione**, la **rettifica degli atti**, o la **modifica dello stato di iscrizione**;
- sono vincolanti per tutti gli organi dell'Associazione.

Le misure correttive o ripristinatorie vengono attuate entro **15 giorni** dalla ricezione della decisione, sotto il monitoraggio del RSQ.

Conservazione e riesame

Il fascicolo di ricorso, comprensivo della decisione definitiva, viene archiviato nel Registro RG-01/F – sezione Ricorsi – e conservato per almeno **cinque anni**. Tutti i ricorsi gestiti sono inclusi nel **Rapporto Annuale Reclami (RAR-01)** e analizzati ai fini del **riesame del sistema di qualità e deontologia**.

Principi di equità e garanzia

A.N.Fo.P. assicura che ogni procedimento di ricorso sia condotto nel pieno rispetto dei seguenti principi:

- **uguaglianza di trattamento** tra le parti;
- **assenza di conflitti di interesse** tra valutatori e soggetti coinvolti;
- **diritto alla difesa e al contraddittorio**;
- **decisione motivata, tempestiva e proporzionata**;
- **riservatezza e protezione dei dati personali**.

La violazione dei principi sopra elencati può comportare la **riapertura del procedimento** o la **revisione straordinaria d'ufficio** da parte del Consiglio Direttivo.

Revisione straordinaria

In presenza di nuovi elementi oggettivi o di evidenze documentali emerse successivamente alla decisione, il Consiglio Direttivo può disporre una **revisione straordinaria del caso**, d'ufficio o su istanza motivata del ricorrente, entro **12 mesi** dalla data di chiusura del fascicolo.

Art. 9 – Monitoraggio e Miglioramento Continuo

Finalità

L'attività di monitoraggio e miglioramento continuo costituisce parte integrante del **Sistema di Qualità A.N.Fo.P.** e ha lo scopo di:

- verificare l'efficacia delle procedure di gestione dei reclami, segnalazioni e ricorsi;
- individuare aree di criticità o di rischio organizzativo;
- proporre e attuare **azioni correttive, preventive e di miglioramento**;
- garantire l'allineamento costante del sistema ai requisiti normativi e agli standard etico-professionali dell'Associazione.

Il processo di monitoraggio è improntato ai principi di **trasparenza, tracciabilità, responsabilità e imparzialità**.

Responsabilità

Il **Responsabile del Sistema di Qualità (RSQ)** coordina il monitoraggio e l'analisi dei dati relativi alla gestione dei reclami (Registro RG-01) e dei ricorsi (sezione RG-01/R), in collaborazione con:

- il **Comitato di Garanzia e Deontologia**, per la valutazione etica e disciplinare;
- il **Consiglio Direttivo Nazionale**, per la definizione delle azioni di miglioramento strategico;
- la **Segreteria Nazionale**, per l'aggiornamento dei registri e la reportistica documentale.

Il RSQ è responsabile della redazione del **Rapporto Annuale Reclami (RAR-01)** e della proposta di azioni correttive e preventive.

Raccolta e analisi dei dati

Il monitoraggio si basa sulla **raccolta sistematica e strutturata** di dati, indicatori e informazioni contenuti nel Registro RG-01 e nei fascicoli RG-01/F. Le principali variabili analizzate sono:

- **numero totale dei reclami ricevuti** nel periodo di riferimento;
- **tipologia dei reclami** (formativi, deontologici, amministrativi, tecnici);
- **soggetti coinvolti** (professionisti, enti, utenti, partner);
- **tempi medi di gestione** (presa in carico, istruttoria, decisione, chiusura);
- **esiti prevalenti** (archiviazioni, richiamo, sospensioni, revoche);
- **azioni correttive attuate e tempi di completamento**;
- **ricorsi presentati e percentuale di accoglimento**.

I dati sono elaborati mediante analisi statistica descrittiva e qualitativa, utile a individuare tendenze, frequenze e correlazioni tra cause e tipologie di non conformità.

Indicatori di performance (KPI)

Per garantire la misurabilità e l'efficacia del sistema, sono definiti i seguenti **indicatori di performance**:

Indicatore	Descrizione	Obiettivo minimo
KPI 1 – Tempestività di presa in carico	% reclami presi in carico entro 5 giorni	≥ 95%
KPI 2 – Tempo medio di gestione	Durata media (in giorni) tra ricezione e chiusura	≤ 45 giorni
KPI 3 – Tasso di risoluzione	% reclami risolti con esito definitivo nel periodo	≥ 90%
KPI 4 – Ricorsi accolti	% ricorsi accolti rispetto ai totali presentati	≤ 10%
KPI 5 – Azioni correttive attuate	% azioni completate entro i termini stabiliti	≥ 90%
KPI 6 – Soddisfazione del reclamante	Media punteggio su scala 1–5 da indagine post-esito	≥ 4
KPI 7 – Tasso di recidiva	% casi ripetuti sullo stesso soggetto/ente	≤ 5%

I risultati vengono monitorati semestralmente e confrontati con i valori obiettivo per verificare l'efficacia del sistema.

Azioni correttive e preventive

Quando l'analisi dei dati evidenzia criticità, il RSQ propone **azioni correttive o preventive**, che possono consistere in:

- aggiornamento delle procedure RG-01 e POS-RG01-IST;
- intensificazione dei controlli interni o audit mirati;
- attivazione di sessioni di **formazione etico-professionale obbligatoria** per gli associati;
- revisione dei criteri di ammissione e mantenimento nei registri;
- miglioramento dei flussi di comunicazione con utenti e partner;
- adozione di nuovi strumenti digitali per la gestione dei reclami.

Ogni azione è formalizzata mediante **Scheda Azione Correttiva (AC-01)** o **Preventiva (AP-01)**, con indicazione del responsabile, scadenze e verifica di efficacia.

Riesame della Direzione

Il **Consiglio Direttivo Nazionale**, su proposta del RSQ, effettua almeno **una volta l'anno** un **Riesame della Direzione** riguardante:

- l'andamento del sistema reclami e ricorsi;
- i risultati degli indicatori di performance;
- l'efficacia delle azioni correttive e preventive;
- le proposte di revisione del Regolamento Reclami (RG-01);
- le misure per migliorare la soddisfazione dell'utenza e la reputazione dell'Associazione.

Il riesame è verbalizzato e approvato con delibera del Consiglio Direttivo, costituendo base per il **Piano Annuale di Miglioramento Qualità (PAM-Q)**.

Reporting e comunicazione interna

I risultati del monitoraggio sono diffusi internamente attraverso:

- **circolari periodiche** ai soci e agli enti aderenti;
- **report sintetici** al Comitato di Garanzia e al RSQ;
- **formazione informativa** per i nuovi iscritti sul sistema di gestione dei reclami.

Tali strumenti consentono di consolidare una **cultura organizzativa orientata alla qualità, alla responsabilità e alla trasparenza**.

Miglioramento continuo (ciclo PDCA)

Il processo di miglioramento continuo segue la logica del ciclo **Plan–Do–Check–Act**, articolato come segue:

Fase	Attività	Responsabile
Plan (Pianificare)	Analisi delle cause e definizione del piano di azione	RSQ / Consiglio Direttivo
Do (Attuare)	Implementazione delle misure correttive e preventive	RSQ / Segreteria Nazionale
Check (Verificare)	Monitoraggio e verifica dell'efficacia delle azioni	RSQ / Comitato di Garanzia
Act (Agire)	Aggiornamento procedure, formazione e miglioramento del sistema	Consiglio Direttivo Nazionale

Pubblicazione dei risultati

In ottica di **trasparenza e accountability**, A.N.Fo.P. pubblica annualmente sul proprio sito istituzionale:

- un **Report pubblico di sintesi** dei reclami e dei ricorsi gestiti (in forma anonima e aggregata);
- gli **indicatori di performance** più significativi;
- le principali **azioni di miglioramento intraprese**.

Tale report è parte integrante della **Rendicontazione Sociale ANFOP**.

10. Revisione del Regolamento RG-01

Il presente Regolamento è soggetto a **riesame periodico triennale** o anticipato in caso di:

- aggiornamenti normativi o procedurali;
- variazioni dell'assetto organizzativo;
- evidenze di inefficacia rilevate nel monitoraggio.

Ogni revisione è approvata dal **Consiglio Direttivo Nazionale** e comunicata agli associati tramite circolare ufficiale.

Finalità del trattamento

Il trattamento dei dati personali connesso alla gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei ricorsi è finalizzato esclusivamente a:

- consentire la **ricezione, valutazione, istruttoria e archiviazione** delle istanze presentate da utenti, professionisti o enti aderenti;
- garantire la **corretta applicazione del Regolamento Reclami (RG-01)** e dei principi di trasparenza e tracciabilità delle attività associative;
- adempiere agli obblighi previsti dalla **Legge 4/2013**, dal **Codice del Consumo (art. 27-bis D.Lgs. 206/2005)** e dalle norme di gestione della qualità (UNI/PdR 116:2021 e ISO/IEC 17024:2012);
- tutelare i diritti dell'utente, del professionista e dell'Associazione nel rispetto dei principi di liceità, correttezza e minimizzazione del trattamento.

I dati raccolti non sono utilizzati per finalità diverse da quelle sopra indicate.

Base giuridica del trattamento

Il trattamento dei dati personali si fonda sulle seguenti basi giuridiche:

- **adempimento di obblighi legali** cui è soggetta l'Associazione (art. 6, par. 1, lett. c, GDPR);
- **esecuzione di compiti di interesse associativo e tutela dell'utente** (art. 6, par. 1, lett. e, GDPR);
- **consenso esplicito dell'interessato**, rilasciato in occasione della presentazione del reclamo o della segnalazione (art. 6, par. 1, lett. a, GDPR);
- **legittimo interesse del Titolare** a garantire la corretta gestione e archiviazione delle istanze (art. 6, par. 1, lett. f, GDPR).

Titolare del trattamento

Il **Titolare del trattamento** è:
A.N.Fo.P. – Associazione Nazionale Formatori Professionisti,
con sede legale in Via Lombardia, 50 – 92100 Agrigento (AG),
C.F. _____, rappresentata legalmente dal **Presidente Nazionale pro tempore**.

Email: info@anfop.it – PEC: anfop@pec.it

Art. 11 – Disposizioni finali e di entrata in vigore

Il presente **Regolamento Reclami (RG-01)** costituisce parte integrante e sostanziale del **Sistema Qualità e Deontologia Professionale A.N.Fo.P.** La corretta applicazione di tali documenti è obbligatoria per tutti gli organi associativi, il personale di segreteria, i soci e gli enti aderenti coinvolti nel processo di gestione dei reclami.

Entrata in vigore

Il presente Regolamento entra in vigore il giorno successivo alla **delibera di approvazione del Consiglio Direttivo Nazionale**, che ne dispone la pubblicazione ufficiale sul sito istituzionale www.anfop.it nella sezione *"Trasparenza e Documenti ufficiali"*. Da tale data, esso **sostituisce integralmente** ogni versione precedente o disposizione non conforme in materia di gestione dei reclami e dei ricorsi.

Codice Modulo	Titolo ufficiale	Finalità / Descrizione operativa
RG-01/F	**Modulo di Reclamo / Segnalazione / Richiesta di Intervento**	Raccolta formale di reclami, segnalazioni o richieste di verifica da parte di utenti, soci o enti. Include dichiarazione, consenso GDPR e allegati.
RG-01/R	**Modulo di Ricorso**	Utilizzato per impugnare le decisioni del Comitato di Garanzia e Deontologia (Art. 8). Include sintesi dei motivi, allegati e dichiarazione sostitutiva.
RG-01/V	**Verbale di Decisione / Esito Reclamo**	Documento interno che formalizza la decisione del Comitato, con motivazioni, firme e misure correttive adottate.
RG-01/FCH	**Scheda di Chiusura Fascicolo Reclamo**	Registra la chiusura del caso, data, esito, azioni completate, firma RSQ. Serve al monitoraggio e all'audit.
RG-01/RV	**Verbale di Decisione del Ricorso**	Documento di secondo grado (Consiglio Direttivo Nazionale). Riporta esito, motivazioni e provvedimenti finali.
AC-01	**Scheda di Azione Correttiva**	Attivata quando il reclamo evidenzia non conformità. Descrive causa, azione, responsabile, scadenze, verifica efficacia.
AP-01	**Scheda di Azione Preventiva / Miglioramento**	Registrazione delle iniziative di prevenzione o di miglioramento continuo, in base al monitoraggio (Art. 9).
RAR-01	**Rapporto Annuale Reclami e Ricorsi**	Report statistico e qualitativo annuale elaborato dal RSQ per il riesame della direzione.
POS-RG01-IST	**Procedura Operativa Standard – Istruttoria Reclami**	Procedura descrittiva dei flussi operativi (ricezione, protocollazione, istruttoria, decisione, archiviazione).

A.N.Fo.P. – ASSOCIAZIONE NAZIONALE FORMATORI PROFESSIONISTI

Modulo RG-01/F – Reclamo / Segnalazione / Richiesta di Intervento
(ai sensi del Regolamento Reclami RG-01 – Rev. 04/2025)

1. DATI DEL RECLAMANTE

Campo	Dato compilato
Nome e Cognome	
Qualifica / Ruolo	
Codice Fiscale	

Campo	Dato compilato
Email	
PEC	
Telefono	
Soggetto segnalato (eventuale)	—
Tipologia di parte interessata	☐ Socio ☐ Utente ☐ Ente ☐ Altro

2. OGGETTO DEL RECLAMO

Titolo sintetico:

_ _ _ _ _ — _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _. _ — _ — _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _. _ —. — _ _ _ _ _

Descrizione dettagliata dei fatti:

_ _ _ _ _ — _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _. _ — _ — _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _. _ —. — _ _ _ _ _

_ _ _ _ _ — _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _. _ — _ — _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _. _ —. — _ _ _ _ _

3. DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

_ _ _ _ _ — _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _. _ — _ — _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _. _ —. —

_ _ _ _ _ — _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _. _ — _ — _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _. _ —. —

4. DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO NOTORIO

Avvalendomi delle disposizioni dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445, e consapevole delle pene previste dagli artt. 483, 495 e 496 c.p. in caso di dichiarazioni mendaci, ***dichiaro che quanto riportato corrisponde al vero*** *e che la presente istanza è redatta in buona fede, nel rispetto del Codice Etico A.N.Fo.P.*

5. CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del Reg. (UE) 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003 ss.mm., autorizzo A.N.Fo.P. al trattamento dei dati personali contenuti nel presente modulo esclusivamente per le finalità di istruttoria e archiviazione del reclamo, secondo quanto previsto dall'art. 10 del Regolamento RG-01.

☐ Acconsento ☐ Non acconsento

6. FIRMA DEL RECLAMANTE

Data:
Firma: _____

7. RICEZIONE E PROTOCOLLAZIONE (uso interno A.N.Fo.P.)

Campo	Dato
N. protocollo	
Data ricezione:	
Modalità di ricezione:	☐ PEC ☐ Raccomandata ☐ Consegna diretta
Responsabile della protocollazione:	
Firma:	_____

8. ISTRUTTORIA E DECISIONE (a cura del Comitato di Garanzia e Deontologia)

Voce	Esito / Annotazioni
Valutazione di ammissibilità:	☐ Ammesso ☐ Non ammesso
Data apertura istruttoria:	
Valutatore incaricato:	
Esito finale:	
Provvedimenti correttivi:	
Data chiusura fascicolo:	
Firma Presidente Comitato:	_____
Firma RSQ:	_____

A.N.Fo.P. – ASSOCIAZIONE NAZIONALE FORMATORI PROFESSIONISTI

Modulo RG-01/R – Domanda di Ricorso
(ai sensi del Regolamento Reclami RG-01 Rev. 04/2025)

1. DATI DEL RICORRENTE

Campo	Dato da compilare
Nome e Cognome	_____
Codice Fiscale	_____
Qualifica / Ruolo	☐ Socio Professionista ☐ Ente aderente ☐ Utente ☐ Altro
Ente di appartenenza	_____
Recapiti email / PEC	_____
Telefono	_____

2. PROVVEDIMENTO IMPUGNATO

Campo	Descrizione
Numero protocollo RG-01/F	_____
Data del provvedimento impugnato	____ / ____ / _____
Organo che ha emesso la decisione	☐ Comitato di Garanzia e Deontologia ☐ Responsabile Sistema Qualità
Tipo di provvedimento	☐ Archiviazione ☐ Richiamo ☐ Sospensione ☐ Revoca ☐ Altro (spec.) _____

3. MOTIVI DEL RICORSO

Si espongono di seguito in modo chiaro e sintetico i motivi di contestazione della decisione:

_____

_____

_____

(aggiungere eventuali allegati a supporto: documenti, testimonianze, PEC, delibere, ecc.)

4. DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

☐ Copia provvedimento impugnato
☐ Copia del reclamo originario (RG-01/F)

☐ Documentazione probatoria integrativa
☐ Copia documento d'identità

5. DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO NOTORIO

Il/La sottoscritto/a, ai sensi dell'art. 47 D.P.R. 445/2000 e consapevole delle sanzioni penali previste dagli artt. 483, 495 e 496 c.p. per dichiarazioni mendaci, **dichiara** che quanto riportato nel presente modulo corrisponde al vero e che il ricorso è presentato in buona fede, nel rispetto del Codice Etico A.N.Fo.P.

6. CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del Reg. (UE) 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003, autorizzo A.N.Fo.P. al trattamento dei dati personali contenuti nella presente istanza esclusivamente per le finalità di istruttoria del ricorso e per la relativa archiviazione.

☐ Acconsento ☐ Non acconsento

7. FIRMA DEL RICORRENTE

Data ____ / ____ / _____
Firma _____

8. RICEZIONE E PROTOCOLLAZIONE

(a cura della Segreteria Nazionale A.N.Fo.P.)

Campo	Dato
Numero protocollo RG-01/R	_____
Data ricezione	____ / ____ / _____
Modalità di ricezione	☐ PEC ☐ Raccomandata ☐ Consegna diretta
Responsabile della protocollazione	_____
Firma	_____

9. ISTRUTTORIA DEL RICORSO

(a cura del Consiglio Direttivo Nazionale)

Campo	Contenuto
Data di apertura istruttoria	____ / ____ / _____
Componenti presenti alla seduta	_____
Audizione del ricorrente effettuata il	____ / ____ / _____
Decisione del Consiglio Direttivo	☐ Accoglimento totale ☐ Accoglimento parziale ☐ Rigetto ☐ Inammissibilità
Motivazione sintetica	_____

Campo	Contenuto
Provvedimenti adottati	_____
Data decisione	_____ / _____ / _____
Data comunicazione alle parti	_____ / _____ / _____
Firma Presidente CDN	_____
Firma RSQ	_____

Modulo RG-01/FCH – Scheda di Chiusura Fascicolo

1. IDENTIFICAZIONE

Campo	Dato
Numero reclamo (RG-01/F)	_____
Data apertura fascicolo	____ / ____ / _____
Data decisione (RG-01/V)	____ / ____ / _____
Soggetto reclamante	_____

2. SINTESI DELL'ESITO

☐ Reclamo infondato – archiviato
☐ Reclamo fondato – azioni correttive attuate
☐ Reclamo fondato – sospensione o provvedimento disciplinare

Azioni correttive concluse in data: ____ / ____ / _____
Verifica efficacia a cura del RSQ in data: ____ / ____ / _____

3. MONITORAGGIO E CONSERVAZIONE

Campo	Dato
Chiusura registrata nel Registro RG-01 in data:	____ / ____ / _____
Responsabile del monitoraggio:	RSQ – _____
Durata conservazione fascicolo:	5 anni dalla data di chiusura

Firma RSQ: _____ **Data:** //_____
Firma Presidente Comitato: _____

Modulo RG-01/RV – Verbale Decisione Ricorso

A.N.Fo.P. – Consiglio Direttivo Nazionale

Modulo RG-01/RV – Verbale Decisione Ricorso
(ai sensi dell'Art. 8 del Regolamento Reclami RG-01)

1. DATI DEL RICORSO

Campo	Dato
N. protocollo ricorso (RG-01/R)	_____
Data ricezione	____ / ____ / _____
Ricorrente	_____
Provvedimento impugnato	_____

2. SEDUTA DEL CONSIGLIO DIRETTIVO

Campo	Dato
Data seduta	____ / ____ / _____
Presenti	_____
Assenti giustificati	_____
Audizione ricorrente	☐ Sì (data _____) ☐ No

3. DECISIONE

Tipo di esito	☐ Accoglimento totale ☐ Accoglimento parziale ☐ Rigetto ☐ Inammissibilità
Motivazioni sintetiche	_____
Provvedimenti conseguenti	_____
Data decisione	____ / ____ / _____
Data comunicazione alle parti	____ / ____ / _____

4. FIRME

Ruolo	Firma	Data
Presidente CDN	_____	//_____
Responsabile Sistema Qualità	_____	//_____
Segretario verbalizzante	_____	//_____

Modulo AC-01 – Scheda Azione Correttiva

1. IDENTIFICAZIONE

Campo	Dato
Codice azione correttiva	AC-____/2025
Origine della non conformità	☐ Reclamo ☐ Audit interno ☐ Segnalazione ☐ Altro
Descrizione del problema	_____

2. ANALISI DELLA CAUSA

Campo	Dato
Causa principale individuata	_____
Metodologia di analisi	☐ Riunione RSQ ☐ Analisi documentale ☐ Audit ☐ Altro

3. AZIONE PROPOSTA

Campo	Dato
Descrizione intervento correttivo	_____
Responsabile attuazione	_____
Scadenza prevista	____ / ____ / _____

4. VERIFICA DI EFFICACIA

Campo	Dato
Data verifica	____ / ____ / _____
Verificatore	RSQ – _____
Esito verifica	☐ Efficace ☐ Parzialmente efficace ☐ Inefficace
Azioni aggiuntive	_____

Modulo AP-01 – Scheda Azione Preventiva / Miglioramento

1. IDENTIFICAZIONE

Campo	Dato
Codice azione	AP-____/2025
Origine del miglioramento	☐ Riesame Direzione ☐ Reclamo ☐ Audit ☐ Proposta RSQ
Descrizione opportunità di miglioramento	_____

2. AZIONE PROPOSTA

Campo	Dato
Obiettivo specifico	_____
Responsabile di attuazione	_____
Risorse necessarie	_____
Scadenza di completamento	____ / ____ / _____

3. MONITORAGGIO E VERIFICA

Campo	Dato
Data verifica efficacia	____ / ____ / _____
Verificatore	RSQ – _____
Risultato	☐ Attuata con successo ☐ Parziale ☐ Da riprogrammare

Modulo RAR-01 – Rapporto Annuale Reclami e Ricorsi

1. DATI GENERALI

Campo	Dato
Anno di riferimento	2025
Responsabile redazione	RSQ – _____
Data redazione	____ / ____ / _____

2. SINTESI STATISTICA

Indicatore	Dato
N. reclami ricevuti	____
N. ricorsi ricevuti	____
% reclami risolti entro 45 gg	____ %
% ricorsi accolti	____ %
Tempo medio gestione	____ giorni
Azioni correttive attuate	____
Azioni preventive attuate	____

3. ANALISI QUALITATIVA

- Tipologie più frequenti di reclami: _____
- Aree critiche individuate: _____
- Effetti delle azioni correttive: _____
- Proposte di miglioramento: _____

4. CONCLUSIONI DEL RSQ

Campo	Dato
Raccomandazioni per il Riesame della Direzione	_____
Firma RSQ	_____
Data	____ / ____ / _____