

Come gestiamo reclami e feedback

La Croce Rossa britannica accoglie reclami, complimenti e commenti poiché ogni feedback ci aiuta a capire cosa stiamo facendo bene e dove ci sono opportunità per imparare e migliorare. Se non siamo riusciti a rispettare gli standard elevati che ci siamo prefissati, vogliamo sapere cosa è successo, affrontare la situazione il più rapidamente possibile e agire per garantire che la stessa cosa non si ripeta.

La nostra procedura di reclamo

1. Come Contattarci

Puoi inviarci il tuo reclamo utilizzando i moduli di feedback sul nostro sito web che puoi trovare all'indirizzo <https://www.redcross.org.uk/about-us/contact-us/feedback> o contattarci telefonicamente, via e-mail o per iscritto utilizzando i recapiti sotto indicati.

È meglio presentare un reclamo il prima possibile dopo l'evento a cui si riferisce, preferibilmente entro tre mesi dall'accaduto, in modo da poter indagare tempestivamente. Puoi condividere complimenti o commenti con noi utilizzando gli stessi dettagli di contatto.

2. La nostra risposta

Il nostro obiettivo è confermare la ricezione del tuo reclamo entro tre giorni lavorativi (se hai condiviso con noi le tue informazioni di contatto). Di solito, la nostra risposta completa ti arriverà entro 10 giorni lavorativi. Tuttavia, se il reclamo è complicato, l'indagine potrebbe richiedere più tempo. Ti terremo aggiornato se così fosse.

3. Presentare un ricorso

Se non sei soddisfatto della nostra risposta, faccelo sapere. Chiederemo a un membro indipendente del nostro team di esaminare l'indagine condotta e la risposta che ti è stata fornita.

4. I tuoi diritti se non sei soddisfatto

Se non sei ancora soddisfatto della nostra decisione finale, puoi far esaminare il tuo reclamo esternamente contattando una delle organizzazioni elencate di seguito.

Contattaci

Feedback sulla raccolta fondi

Se il tuo feedback riguarda la nostra attività di raccolta fondi, il nostro team Supporter Care è qui per aiutarti. Possono essere contattati:

Dal lunedì al venerdì, dalle 10:00 alle 16:00.

Per telefono: 0300 456 11 55

Per e-mail: supportercare@redcross.org.uk

Feedback generico

Se il tuo feedback riguarda qualsiasi altro nostro servizio o attività, contattaci tramite:

Telefono: 0344 871 11 11 (o + 44 207 138 7900 se chiami da fuori del Regno Unito).

E-mail: ComplaintsComplimentsComments@redcross.org.uk

Posta: 44 Moorfields, Londra, EC2Y 9AL

Il nostro impegno nei tuoi confronti

Se hai un reclamo o una preoccupazione riguardo al nostro personale, al lavoro che svolgiamo o al modo in cui raccogliamo o spendiamo denaro, ci impegniamo a:

- garantire che il nostro processo di reclamo sia chiaro e imparziale.
- offrire un modo sicuro e protetto per presentare un reclamo senza timore di danni, conseguenze o ritorsioni.
- prendere sul serio il tuo reclamo e indagarlo nel modo più approfondito e rapido possibile.
- tenerti aggiornato durante le indagini.
- assicurarci che il tuo reclamo venga risolto, ove possibile
- trattarti con cortesia e rispetto.
- adottare tutte le misure necessarie per garantire l'incolumità dei minori di 18 anni o degli adulti a rischio, quando un reclamo riguarda tali soggetti. Ciò è in linea con la nostra politica di salvaguardia.
- mantenere la riservatezza delle vostre informazioni personali e dati sensibili in linea con le nostre responsabilità in materia di protezione dei dati. Solo coloro che sono coinvolti nella gestione del tuo problema ne verranno informati.
- considerare tutti i feedback come un'opportunità per imparare e agire per assicurarsi che gli errori non si ripetano. Se ci hai contattato in forma anonima, esamineremo comunque la questione che hai segnalato.

Decidere se indagare su un reclamo

Sebbene siamo grati per il feedback, ci sono alcune circostanze in cui potremmo decidere di non indagare su un reclamo. Ad esempio, potremmo non indagare se un reclamo:

- utilizza un linguaggio minaccioso, offensivo o altrimenti offensivo;
- sembra prendere di mira ingiustamente un membro del personale o un volontario;
- si riferisce a qualcosa in cui non siamo coinvolti;
- è già stato risolto e ha ricevuto risposta secondo la procedura stabilita nel presente documento; O
- riguarda qualcosa accaduto troppo tempo fa, il che significa che non possiamo accedere alle informazioni di cui avremmo bisogno per esaminare la questione.

Tieni presente che, se il tuo reclamo si riferisce all'azione o all'inazione di un'altra Società Nazionale della Croce Rossa o della Mezzaluna Rossa o di uno dei nostri partner,



BritishRedCross

riferiremo la questione a loro, a seconda dei casi. Condivideremo i tuoi dati personali con loro solo dopo aver ottenuto il tuo permesso.

Chi contattare se non sei soddisfatto della nostra decisione

Hai il diritto di contattare queste organizzazioni se non sei soddisfatto di come abbiamo gestito il tuo reclamo. Di solito, queste organizzazioni accettano un caso dopo averci dato l'opportunità di rispondere o fornire ulteriori informazioni.

Reclami generali

Charity Commission for England and Wales

PO Box 211 Bootle L20 7YX 0300 066 9197

whistleblowing@charitycommission.gov.uk

<https://forms.charitycommission.gov.uk/raising-concerns/>

The Scottish Charity Regulator (OSCR)

2nd Floor Quadrant House 9 Riverside Drive Dundee DD1 4NY 01382 220446

<https://www.oscr.org.uk/contact-oscr/charity-concern-form/>

Denunce di raccolta fondi

Se il tuo reclamo riguarda la raccolta fondi, l'Autorità di regolamentazione della raccolta fondi può indagare. È necessario contattarli entro due mesi dalla ricezione della nostra risposta.

Ente regolatore per la raccolta fondi

Eagle House 167 City Road Londra EC1V 1AW 0300 999 3407

questions@fundraisingregulator.org.uk

<https://www.fundraisingregulator.org.uk/>

Reclami sui dati personali

Se il tuo reclamo riguarda l'utilizzo dei tuoi dati personali, puoi contattare l'Ufficio del Commissario per le informazioni (ICO):

Information Commissioners Office

Wycliffe House Water Lane Wilmslow Cheshire SK9 5AF 0303 123 1113

casework@ico.org.uk

<https://ico.org.uk/make-a-complaint/data-protection-complaints/data-protection-complaints/>