Procedura per il trattamento dei reclami relativi a presunte violazioni della Carta dei diritti fondamentali.

PREMESSA

Per il periodo 2021-2027, l'dG garantisce procedure efficaci per l'esame dei reclami inoltrati dai beneficiari o dai destinatari o dalle persone interessate in riferimento anche ad eventuali e presunte violazioni della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea. L'esercizio dei reclami costituisce una modalità attraverso cui è possibile segnalare, senza particolari oneri, eventuali non conformità dei principi della Carta, fermo restando l'articolo 47 della Carta, ove è riconosciuto il diritto ad un ricorso effettivo e ad un giudice imparziale, compreso il diritto per ogni persona a che la propria causa sia esaminata equamente, pubblicamente ed entro un termine ragionevole. I reclami rappresentano la possibilità per il beneficiario, per il destinatario o per le persone interessate di impugnare eventuali decisioni o azioni che violino i diritti sanciti dalla Carta. Si evidenzia che la procedura per la gestione ed il trattamento dei reclami qui indicata è coerente con quanto previsto dall'*articolo 69, paragrafo 7*, che ne prevede la modalità di gestione e di trattamento.

DEFINIZIONE DI RECLAMO

Ogni persona o soggetto interessato, pubblico o privato, può ricorrere al procedimento amministrativo del reclamo, per mezzo del quale può segnalare i vizi di rito e di merito, nonché i motivi rilevanti in fatto ed in diritto, al fine di contrastare provvedimenti considerati inidonei che potrebbero passare in giudicato anche per presunte violazioni dei diritti sanciti dalla Carta.

GESTIONE DEI RECLAMI

L'AdG attraverso il sistema di gestione dei reclami garantisce:

- una procedura accessibile e fruibile ai beneficiari, ai potenziali beneficiari, ai soggetti attuatori, ai destinatari finali delle singole azioni, alle persone;
- la presa in carico e la valutazione di merito delle segnalazioni, eventualmente coinvolgendo anche gli organismi competenti per materia;
- un'informativa annuale al CdS.

PUNTO DI CONTATTO

L'Amministrazione individua un punto di contatto per le segnalazioni di casi di violazione dei principi della Carta. Il punto di contatto, incardinato nella struttura dell'AdG, ha, tra l'altro, il compito di esaminare i reclami garantendo la corretta applicazione della presente procedura.

Il punto di contatto per la corretta gestione del reclamo può coinvolgere gli organismi competenti per materia (per esempio Autorità garanti, Dipartimento per le Pari Opportunità, UNAR, CIDU, etc.), anche al fine di individuare le più efficaci misure correttive da sottoporre all'Adg del programma

La procedura sotto riportata descrive le fasi previste per la gestione dei reclami.

SISTEMA DI GESTIONE DEI RECLAMI *FASI*	
Fase A - Creazione e strutturazione della procedura dei reclami e nomina del punto di contatto	Predisposizione e implementazione all'interno del Sistema di Gestione e Controllo della procedura dei reclami. In particolare, la procedura prevede: ➢ la nomina del punto di contatto; ➢ la creazione di apposita modulistica per la presentazione scritta del reclamo di facile utilizzo (vedi fac-simile allegato); ➢ la predisposizione di un registro dei reclami, secondo le modalità ritenute più opportune, che garantisca la corretta identificazione del reclamo, le previste successive registrazioni e la loro tracciabilità; ➢ la creazione di uno spazio dedicato all'interno del sito istituzionale del Programma di facile individuazione dove viene riportata la procedura dei reclami e la relativa modulistica (vedi fac-simile allegato).
Fase B - Ricezione dei reclami	Il punto di contatto monitora i canali di ricezione dei reclami: ➢ con gli strumenti previsti dalla procedura (sito, mail, etc.); ➢ con comunicazioni di soggetti terzi aventi diritto (Autorità, CE, etc.).
Fase C - Gestione del reclamo da parte del punto di contatto	Il punto di contatto provvede alla: ➢ registrazione di ogni reclamo all'interno del registro dei reclami con assegnazione di codice identificativo; ➢ istruttoria del reclamo (il punto di contatto al fine della corretta gestione dell'istruttoria del reclamo può coinvolgere gli organismi competenti per materia).
Fase D - Gestione dell'esito da parte del punto di contatto	Il punto di contatto provvede alla registrazione all'interno del registro dei reclami dell'esito dell'istruttoria. In caso di conformità, il punto di contatto: ➢ comunica l'esito della attività dell'istruttoria all'AdG che provvede a darne comunicazione scritta al soggetto segnalante ed altri eventuali aventi diritto; ➢ archivia la documentazione relativa all'istruttoria e supporta l'AdG per la predisposizione dell'informativa al CdS (vedi procedura All.2). In caso di non conformità, il punto di contatto:

SISTEMA DI GESTIONE DEI RECLAMI *FASI*	
	➢ invia la comunicazione degli esiti all'AdG, incluse proposte di misure correttive, se del caso, elaborate sulla base del confronto con gli organismi competenti per materia, corredata di tutta la documentazione istruttoria, per l'informativa al CdS (vedi procedura All.2); ➢ assicura le necessarie azioni di follow-up, eventualmente anche su mandato del CdS; ➢ verifica che vengano poste in essere misure idonee ad evitare il verificarsi di casi analoghi in futuro. In entrambi i casi (conformità o non-conformità), il punto di contatto provvede ad informare, con cadenza almeno annuale, il CdS secondo le procedure descritte dall'Allegato 2. L'informativa dovrebbe includere informazioni sui diritti fondamentali interessati, sulle misure correttive adottate e su eventuali misure preventive adottate o da adottare per evitare che casi simili si ripetano in futuro. Queste lezioni apprese potrebbero, ad esempio, indurre il CdS a rivedere o adeguare documenti di programmazione o criteri di selezione per i futuri bandi di gara.