



- **TRATTAMENTO DEI RICORSI E RECLAMI** -  
(Rif 9.8.3 e 9.9.2 ISO/IEC 17024:2012)

L'Odc-PS prende in carico, secondo la procedura di gestione di seguito definita, i reclami e i ricorsi pervenuti tramite posta elettronica alla casella [segreteria.odc@poliziadistato.it](mailto:segreteria.odc@poliziadistato.it), in cui sia chiaramente espresso il richiedente e un suo recapito di posta elettronica valido.

Gestione dei ricorsi

Per ogni ricorso presentato all'Odc-PS si attiva l'apertura di un procedimento, dove il Presidente nomina una commissione che garantisce la trattazione entro 60 giorni dalla data del ricevimento. Le attività della commissione sono tracciate in preposti registri. Il ricorrente è di accesso agli atti ed avvisa formalmente il ricorrente sulla chiusura e sull'esito del ricorso. Comitato di Salvaguardia per l'Imparzialità può accedere ai registri i quali comprendono anche le azioni intraprese dall'Odc-PS per ogni procedimento concluso. Il registro dei ricorsi e relativi provvedimenti, opportunamente anonimizzati, viene utilizzato dall'Odc-PS nei procedimenti attivi per l'equo trattamento. Le decisioni sono stabilite dal Presidente in base alle valutazioni e ai provvedimenti proposti dalla commissione nominata. Come salvaguardia del ricorrente dal rischio di azioni discriminatorie è stabilito che nel registro dei ricorsi e relativi provvedimenti non contengano dati relativi al ricorrente. L'Odc-PS avvisa formalmente il ricorrente dell'apertura del procedimento dando indicazioni sui termini e sulle modalità.

Gestione dei reclami

Per ogni reclamo presentato all'Odc-PS si attiva l'apertura di un procedimento, dove il Presidente nomina una commissione che garantisce la trattazione entro 60 giorni dalla data del ricevimento del reclamo da parte dell'Odc-PS e che opera in base a quanto di seguito esplicitato: ogni atto ricevuto o emesso dalla commissione deve essere registrato; il primo atto della commissione consiste nella costituzione del fascicolo del reclamo, l'identificativo del fascicolo viene comunicato a chi ha esposto il reclamo unitamente al termine previsto per la trattazione. La commissione deve raccogliere le necessarie informazioni per valutare la fondatezza del reclamo e la sussistenza di elementi certi su cui basare una determinazione a riguardo. Entro i termini stabiliti la commissione redige un rapporto in base alle informazioni acquisite e propone al Presidente una determinazione al riguardo. Se coinvolta, la persona certificata può essere informata nel corso della trattazione nel caso la commissione abbia necessità di verificare o di integrare informazioni soggette ad interpretazioni di parte. La commissione tiene riservato il fascicolo fino a conclusione della trattazione. La proposta di determinazione può essere approvata o rimandata in trattazione dal Presidente.