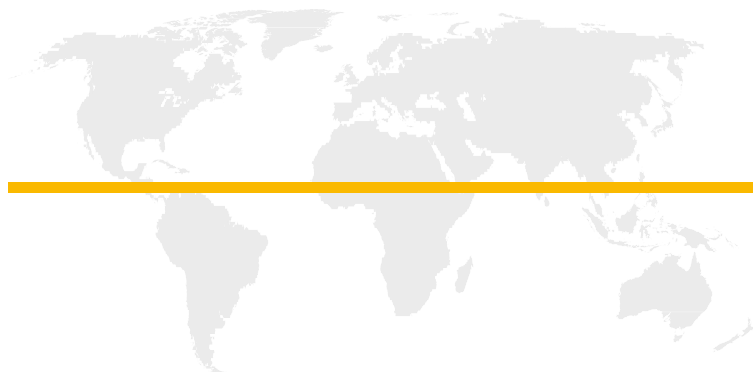




POLITICA MECCANISMO DI FEEDBACK, DENUNCIA E RISPOSTA (FCRM)

Standard Operating Procedures (SOPs)

Approvato da: Consiglio di Amministrazione

Data: 25 settembre 2026.

Applica per: staff FGPII (direttivo, impiegati, collaboratori, volontari, ospiti e visitatori) in tutti gli uffici e attività FGPII in Italia e all'Estero

Riferisce a: Codice Etico e di Condotta; Politica di Protezione e Tutela dei Minori; Politica sulla Protezione contro lo Sfruttamento Sessuale, gli Abusi e le Molestie (PSEAH)

Ente: Fondazione Giovanni Paolo II (FGPII)

In vigore da: approvazione cda

Fondazione Giovanni Paolo II per il Dialogo, la Cooperazione e lo Sviluppo E.T.S., iscritta al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore



+39 055 219046
+39 0575 583077



jp2.foundation
segreteria@jp2.foundation



Via Madonna della Tosse, 2
50129 - Firenze

Circa la presente Politica

La presente politica definisce il quadro di riferimento relativo alle modalità con cui FGPII riceve, gestisce e risolve i feedback e i reclami provenienti sia dal personale che dai beneficiari.

Ci impegniamo a mantenere un sistema coerente, equo e imparziale, garantendo che tutti i reclami siano gestiti secondo i più elevati standard di integrità.

Fondazione Giovanni Paolo II per il Dialogo, la Cooperazione e lo Sviluppo E.T.S., iscritta al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore



+39 055 219046
+39 0575 583077



jp2.foundation
segreteria@jp2.foundation



Via Madonna della Tosse, 2
50129 - Firenze

Table of Contents

1. Introduzione & Proposito.....	4
2. Contesto Operativo	4
3. Standard di Responsabilità & Protezione	4
4. Protocolli relativi all'integrità dei dati e alla privacy	5
5. Canali per Feedback e Denuncia	5
6. Classificazione dei casi e Tempistiche	6
7. Procedura del Ciclo di Risposta	6
CASE ADMINISTRATION	7
ORIGINATOR DETAILS	7
NATURA DELLA DENUNCIA	7
DESCRIZIONE DEL FATTO	7
RISOLUZIONE INTERNA.....	7

Acronyms

AAP	Accountability to Affected People
FCRM	Feedback, Complaints and Response Mechanism
FGPII	Fondazione Giovanni Paolo II
FGD	Focus group discussion
MEAL	Monitoring, evaluation, accountability and learning
PII	Personally Identifiable Information
PSEAH	Protection from Sexual Exploitation, Abuse, and Harassment
PM	Project Manager
SOPs	Standard Operating Procedures

Fondazione Giovanni Paolo II per il Dialogo, la Cooperazione e lo Sviluppo E.T.S., iscritta al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore



+39 055 219046
+39 0575 583077



jp2.foundation
segreteria@jp2.foundation



Via Madonna della Tosse, 2
50129 - Firenze

1. Introduzione & Proposito

Il Meccanismo di feedback, denuncia e risposta (FCRM) di FGPII è un circuito di comunicazione concepito per garantire trasparenza e responsabilità nei confronti dei beneficiari e delle parti interessate. Attraverso l'utilizzo dell'FCRM, FGPII assicura che i feedback vengano ricevuti, elaborati e gestiti in modo tempestivo, sicuro e rispettoso.

2. Contesto Operativo

- **Il meccanismo (FCRM):** un sistema digitalizzato e conforme alle linee guida dei donatori che garantisce un accesso sicuro e multimodale (digitale/non digitale) a tutti i beneficiari e alle parti interessate.
- **Supervisione indipendente:** per evitare parzialità, l'Organismo di vigilanza nominato ai sensi dell'art. 6 del Dlgs. n. 231/2001 (OdV) – che opera in modo indipendente dall'attuazione del progetto – supervisiona il sistema, garantendo imparzialità.
- **Classificazione per livelli:** a ogni segnalazione viene assegnato un livello di caso (da 0 a 6) in base alla sensibilità e all'urgenza, che determina il percorso di risposta tecnica e la priorità.

3. Standard di Responsabilità & Protezione

- **Impegno AAP:** Promuovere una cultura di risposta e trasparenza in cui la voce della comunità influenzi direttamente il comportamento dell'organizzazione e sia in linea con gli standard internazionali.

Fondazione Giovanni Paolo II per il Dialogo, la Cooperazione e lo Sviluppo E.T.S., iscritta al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore



+39 055 219046
+39 0575 583077



jp2.foundation
segreteria@jp2.foundation



Via Madonna della Tosse, 2
50129 - Firenze

- **PSEAH & Protezione:** Rigorosa applicazione delle misure volte a prevenire e indagare su qualsiasi forma di comportamento scorretto, sfruttamento o molestia da parte del personale attraverso solidi protocolli di segnalazione.
- **Inclusione:** Garantire che il sistema sia accessibile a tutte le fasce demografiche attraverso metodi di comunicazione diversificati.

4. Protocolli relativi all'integrità dei dati e alla privacy

- **Rigorosa riservatezza:** accesso limitato al personale autorizzato (OdV) secondo il principio del “need-to-know”. Il sistema garantisce il pieno anonimato per incoraggiare segnalazioni sicure e sincere.
- **Protezione dei dati personali:** tutte le informazioni di identificazione personale sono gestite in conformità agli standard della legge italiana sulla privacy (Reg. UE n. 679/2016), che richiedono il consenso informato per ogni operazione di raccolta e archiviazione dei dati.
- **Allineamento alle politiche:** sincronizzazione continua con i principi etici interni con i requisiti specifici dei donatori tramite un sistema di monitoraggio centralizzato.

5. Canali per Feedback e Denuncia

Canale	Gestione	Dettagli
Helpline (TBD)	MEAL Team	Operativo da lunedì a venerdì (9:00 AM – 5:00 PM). Il modo più immediato con cui i beneficiari possono mettersi in contatto.
Email (TBD)	OdV	Accessibile sia da staff interno che da esterni.
Face-to-Face online o in presenza / Field Visits/ Surveys	OdV	Raccolta dati durante colloqui e le discussioni attraverso Focus Group (FGDs) usando form standardizzati.

Fondazione Giovanni Paolo II per il Dialogo, la Cooperazione e lo Sviluppo E.T.S., iscritta al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore



+39 055 219046
+39 0575 583077



jp2.foundation
segreteria@jp2.foundation



Via Madonna della Tosse, 2
50129 - Firenze

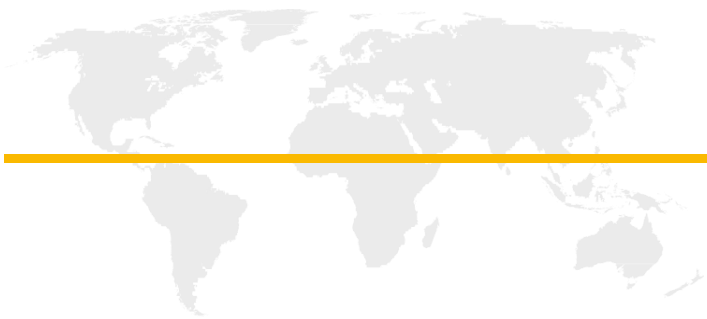
6. Classificazione dei casi e Tempistiche

- **Livello 0-1: Feedback Generale:** Commenti positivi o richieste di informazioni. Non è richiesta alcuna azione specifica oltre alla registrazione.
 - **Livello 2-4: Aspetti Programmatici:** Reclami relativi alla qualità dell'attuazione o al comportamento del personale.
 - **Livello 5-6: Violazioni Gravi:** Violazioni del Codice Etico e di condotta, alla Politica di Protezione o alla PSEAH.
1. **Ricezione e digitalizzazione:** tutti i feedback vengono registrati su un sistema di tracciamento informatico accessibile dall'OdV.
 2. **Conferma di ricezione:** al reclamante viene comunicato che il suo feedback è stato ricevuto.
 3. **Inoltro:** i casi vengono inoltrati al dipartimento competente (ai Programmi per le questioni relative all'implementazione, alle Risorse Umane per i comportamenti sensibili).
 4. **Risoluzione e chiusura:** il ciclo di feedback si chiude una volta raggiunta una risoluzione e comunicata al mittente.

5. Coordinamento con la procedura interna per la gestione delle segnalazioni di illecito (whistleblowing).

Per l'istruttoria delle segnalazioni di illecito, resta salva l'applicazione della procedura interna per la gestione delle segnalazioni di illecito adottata ai sensi del Dlgs. n. 24/2023.





FORMULARIO FEEDBACK & DENUNCIA

CASE ADMINISTRATION

Case Reference Number	Data Ricezione	Canale
FGPII-FCRM-_____		☐ Hotline ☐ Email ☐ Field survey ☐ Altro

ORIGINATOR DETAILS

Nome: _____

Informazioni di Contatto: _____

Status: ☐ Beneficiario ☐ Staff ☐ Partner ☐ Anonimo

NATURA DELLA DENUNCIA

Please check the relevant box:

- | | |
|--|---|
| ☐ Project Quality / implementazione | ☐ Condotta dello Staff |
| ☐ Finanziaria / Frode | ☐ Tutela (PSEAH) |
| ☐ Segnalazione di irregolarità | ☐ Altro: _____ |

DESCRIZIONE DEL FATTO

RISOLUZIONE INTERNA

Livello di classificazione assegnato: ☐ 0-2 ☐ 3-4 ☐ 5-6 (Critico)

Misure adottate: _____

Fondazione Giovanni Paolo II per il Dialogo, la Cooperazione e lo Sviluppo E.T.S., iscritta al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore



+39 055 219046
+39 0575 583077



jp2.foundation
segreteria@jp2.foundation



Via Madonna della Tosse, 2
50129 - Firenze