



**UKRAINE**  
**NGO «INTERNATIONAL ANTI-CORRUPTION ASSEMBLY»**  
Legal entity identification code 40030266,  
15/3, E. Konovalts str., Kyiv, 03150  
tel. num.: +38 068 843 65 93; +38 050 843 90 83  
e-mail: [info@iacasembly.org](mailto:info@iacasembly.org), <http://www.iacasembly.org>

## **MECCANISMO DI GESTIONE DEI RECLAMI**

<b>Documento</b>	Meccanismo di gestione dei reclami (Complaints Mechanism)
<b>Organizzazione</b>	Non-Governmental Organization “International Anti-Corruption Assembly” (NGO “IACA”)
<b>Versione</b>	7.0
<b>Approvato</b>	25 febbraio 2026
<b>Approvato da</b>	Segretario Generale del Comitato Centrale di NGO “IACA”
<b>Contatto per segnalazioni</b>	<a href="mailto:iaa@iacasembly.org">iaa@iacasembly.org</a>

Codice di identificazione della persona giuridica (EDRPOU): 40030266  
Certificato di registrazione n. 1448234 del 24 settembre 2015

12-A Zhylianska Street, Office 101, Kyiv 01033, Ucraina  
[www.iacasembly.org/it/](http://www.iacasembly.org/it/) | [info@iacasembly.org](mailto:info@iacasembly.org)

## 1. Disposizioni Generali

L'Organizzazione Non Governativa "International Anti-Corruption Assembly" (di seguito denominata l'"Organizzazione" o "IACA") si impegna a mantenere un meccanismo aperto, accessibile, equo ed efficace per la presentazione e la gestione dei reclami da parte di tutte le parti interessate.

Il presente Meccanismo di Gestione dei Reclami stabilisce le procedure per la presentazione, la registrazione, l'esame, la risposta e la comunicazione degli esiti dei reclami, promuovendo così la responsabilità, la trasparenza e il miglioramento continuo delle attività dell'Organizzazione.

Il presente Meccanismo è stato sviluppato in conformità a:

- Lo Statuto dell'Organizzazione (edizione rivista del 2019 approvata dall'Assemblea Generale);
- La legislazione dell'Ucraina;
- La Convenzione delle Nazioni Unite contro la Corruzione (UNCAC);
- Il Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability (CHS);
- Le raccomandazioni dell'OCSE (OECD) in materia di responsabilità delle organizzazioni della società civile;
- I requisiti dei donatori internazionali, inclusi USAID, l'Unione Europea e le Nazioni Unite, relativi ai meccanismi di gestione dei reclami;
- Il principio Independence-First e il modello operativo ibrido dell'Organizzazione basato su volontari e personale retribuito.

## 2. Finalità del Meccanismo

- Fornire a qualsiasi parte interessata la possibilità di esprimere preoccupazioni, insoddisfazione, suggerimenti o reclami;
- Identificare e affrontare tempestivamente le carenze nelle attività dell'Organizzazione;
- Migliorare la qualità dei servizi, dei progetti, dei programmi e dei processi interni;
- Mantenere la fiducia dei beneficiari, dei partner, dei donatori e dell'opinione pubblica;
- Distinguere chiaramente i reclami generali dai casi di grave condotta illecita, inclusi corruzione, frode, Protezione contro lo Sfruttamento e gli Abusi Sessuali (PSEA) e violazioni dei diritti dei minori.

## 3. Ambito di Applicazione

Il presente Meccanismo si applica ai reclami presentati da tutte le parti interessate, inclusi:

- Beneficiari e partecipanti ai progetti;
- Dipendenti, volontari, tirocinanti e membri dell'Organizzazione;
- Partner, donatori, contraenti e fornitori;
- Rappresentanti delle comunità, delle autorità pubbliche e di altre parti interessate.

Il presente Meccanismo si applica in Ucraina e in tutti i Paesi nei quali l'Organizzazione opera o realizza progetti e programmi.

## 4. Oggetto dei Reclami

I reclami possono riguardare:

- Scarsa qualità o attuazione inadeguata di progetti, programmi o servizi;
- Comportamento inappropriato dei rappresentanti dell'Organizzazione;
- Mancato rispetto di termini, procedure, impegni o obblighi contrattuali;
- Discriminazione, trattamento diseguale o mancanza di inclusività;
- Problematiche relative all'accessibilità, alla comunicazione o all'informazione;
- Utilizzo inefficiente delle risorse;
- Qualsiasi altra questione connessa alle attività statutarie dell'Organizzazione.

**Importante:** i reclami contenenti accuse o indizi di corruzione, frode, Protezione contro lo Sfruttamento e gli Abusi Sessuali (PSEA) o violazioni dei diritti dei minori devono essere trasmessi ai relativi meccanismi e alle pertinenti politiche specializzate, inclusa la Politica Antifrode (Anti-Fraud Policy), la Politica PSEA, la Politica di Tutela dei Minori (Child Safeguarding Policy) e la Politica per i

Segnalanti e la Protezione dei Segnalanti (Whistleblowing and Whistleblower Protection Policy).

## **5. Principi Fondamentali**

- Accessibilità, trasparenza e imparzialità;
- Riservatezza e possibilità di presentare reclami in forma anonima;
- Esame e risposta tempestivi;
- Protezione dei reclamanti contro qualsiasi forma di ritorsione (non-retaliation);
- Enfasi sulla risoluzione costruttiva e sull'apprendimento organizzativo derivante dai reclami;
- Documentazione di tutte le fasi del processo di gestione dei reclami.

## **6. Canali per la Presentazione dei Reclami**

I reclami possono essere presentati attraverso i seguenti canali:

- E-mail: [iaca@iacassembly.org](mailto:iaca@iacassembly.org) (con indicazione "Complaint");
- Modulo di feedback disponibile sul sito web dell'Organizzazione (ove applicabile);
- Comunicazione scritta inviata all'indirizzo legale registrato dell'Organizzazione;
- Segnalazione verbale a un Responsabile di Progetto (Project Manager) o al Segretario Generale.

I reclami possono essere presentati in forma anonima o riservata.

## **7. Procedura di Gestione dei Reclami**

- Registrazione del reclamo entro tre (3) giorni lavorativi;
- Valutazione preliminare e designazione della persona responsabile entro cinque (5) giorni lavorativi;
- Esame completo e risoluzione entro trenta (30) giorni di calendario, con possibilità di proroga motivata ove necessario;
- Comunicazione dell'esito al reclamante, nel rispetto degli obblighi di riservatezza;
- Documentazione e registrazione dei risultati dell'esame e delle eventuali azioni intraprese.

## **8. Misure di Risposta**

A seguito dell'esame di un reclamo, l'Organizzazione può:

- Fornire una spiegazione dettagliata e motivata;
- Adottare misure correttive e preventive;
- Migliorare procedure, sistemi o politiche interne;
- Responderlo con una spiegazione chiara e motivata.

Qualora venga individuata una grave condotta illecita, l'Organizzazione avvierà un'indagine conformemente alle pertinenti politiche e procedure specializzate.

## **9. Protezione dei Reclamanti**

L'Organizzazione non tollera alcuna forma di ritorsione, molestia, pressione, discriminazione, intimidazione o conseguenza negativa nei confronti delle persone che presentano reclami in buona fede.

## **10. Documenti Correlati**

Il presente Meccanismo costituisce parte integrante del sistema integrato di responsabilità dell'Organizzazione ed è collegato a:

- Procedure di Segnalazione in materia di Safeguarding (Safeguarding Reporting Procedures);
  - Politica per i Segnalanti e la Protezione dei Segnalanti (Whistleblowing and Whistleblower Protection Policy);
  - Politica Anticorruzione (Anti-Corruption Policy);
  - Politica Antifrode (Anti-Fraud Policy);
  - Codice di Condotta (Code of Conduct);
  - Politica di Gestione dei Rischi (Risk Management Policy).
-

I reclami relativi a safeguarding, corruzione o frode devono essere immediatamente trasmessi ai pertinenti meccanismi specializzati per la gestione e l'indagine.

### **11. Disposizioni Finali**

Il presente Meccanismo entra in vigore il 25 febbraio 2026 e costituisce un documento pubblico disponibile attraverso il sito web ufficiale dell'Organizzazione.

Il Meccanismo sarà riesaminato almeno una volta ogni due anni oppure a seguito di cambiamenti significativi nelle attività dell'Organizzazione, nella legislazione applicabile, nei requisiti dei donatori o negli standard internazionali.

### **Approvato da:**

Segretario Generale del Comitato Centrale

NGO "International Anti-Corruption Assembly" \_\_\_\_\_ Viacheslav Sayenko