

## PROCEDURA DI RECLAMO DI PERFORMAT SRL

### 1. Introduzione

- 1.1 Una delle funzioni della congiunta Commissione per la Pratica Etica e Professionale (qui inseguito citata come EPPC) è di fornire un meccanismo attraverso cui i membri PerFormat e i membri del pubblico possano essere protetti, mentre vengono agevolate la flessibilità e la creatività a supporto dello sviluppo personale e professionale.
- 1.2 La EPPC consente ai membri e ai clienti di PerFormat di ottenere un chiarimento preliminare riguardo un tipo di azione proposta che potrebbe costituire una violazione dell'etica. Laddove sussiste una possibilità che procedure o comportamenti possano operare al limite di tali violazioni, la EPPC sarà disponibile ad aiutare i membri e i clienti di PerFormat a lavorare in una modalità approvata all'interno di una struttura di controlli ed equilibri, magari monitorati da una terza parte.
- 1.3 Si riconosce che una richiesta di invocare una causa etica sia indicativa del livello più alto di intenzione professionale.
- 1.4 La EPPC fornisce una struttura per il confronto che assicura che i membri di PerFormat rappresentino e conducano professionalmente loro stessi in modi coerenti con il tipo di stato di socio e credenziali che hanno all'interno di PerFormat.

### 2. Procedura per i reclami etici

- 2.1 Preambolo.
  - ✓ La confidenzialità deve essere sempre osservata fin dal principio da tutte le parti. Sia il reclamante sia il convenuto dovrebbero esserne avvisati. Tutte le altre parti coinvolte devono mantenere la riservatezza quanto al contenuto e al processo di un reclamo etico.
  - ✓ Qualsiasi individuo preoccupato che il comportamento professionale di un membro non è coerente con il suo stato di socio PerFormat deve confrontarsi direttamente con il membro coinvolto ed esortare il cambiamento desiderato nel suo comportamento. L'insuccesso nel fare ciò è, già di per sé, una violazione del Codice Etico.
  - ✓ Procedure per la gestione dei reclami etici: il reclamante contatta e richiede formalmente l'aiuto confidenziale del presidente della EPPC in questo processo. Il presidente della EPPC può nominare una terza parte che agisca come facilitatore nell'assistere il reclamante e il convenuto per il raggiungimento di una conclusione accettabile per tutte le parti.
  - ✓ Nel caso in cui tale confronto o facilitazione non riesce a produrre il risultato sperato, o si ritiene impraticabile per qualsiasi motivo, la persona interessata può presentare un reclamo formale con la EPPC rendendolo un reclamo scritto e fornendo tutte le prove sostanziali. Gli individui che presentano i reclami dovrebbero essere consapevoli che facendo ciò stanno agendo per risolvere delle difficoltà, che potrebbero venir affrontati, e che non possono cercare nessuna ricompensa.
- 2.2 Limiti di tempo: i reclami non verranno considerati ove la presunta violazione ebbe luogo più di tre anni prima della prima notifica di reclamo scritta al presidente della EPPC.

### 3. Fare un reclamo formale

- 3.1 Intentare un reclamo.

Il reclamo dovrebbe essere scritto, dettagliando la natura della presunta violazione e indicando la/le sezioni del Codice Etico che si ritiene che siano state infrante. Il reclamo dovrebbe essere accompagnato da tutte le prove sostanziali. Il reclamo dovrebbe essere inviato all'amministratore di PerFormat, marcandolo come 'Reclamo'.
- 3.2 Valutazione dell'accusa.
  - ✓ L'amministratore inoltrerà il reclamo al presidente della EPPC, che insieme a un altro membro della EPPC farà una valutazione iniziale. In caso di indisponibilità del presidente o del vice presidente, l'amministratore nominerà un sostituto all'interno della EPPC.
  - ✓ Nell'esaminazione del reclamo il presidente della EPPC avvertirà la commissione di qualsiasi implicazione legale o procedurale del reclamo. Nel fare ciò, lui/lei accetterà tutti gli appropriati consigli legali o di altri professionisti, se ritenuto necessario.

- ✓ I periti esprimeranno un giudizio quanto alla idoneità dell'accusa per la EPPC. Nell'esprimere il loro giudizio i periti considereranno solo il reclamo scritto e tutte le prove allegate. Tutte le prove fornite devono seguire le norme ordinarie in materia di prove. I periti registreranno il loro giudizio. Questo processo normalmente verrà completato entro 14 giorni; i periti giungeranno alla conclusione che:
  - Vi è motivo di credere che ci possa essere un'infrazione del Codice Etico e il reclamo dovrà essere investigato, o
  - Non vi sono prove di violazione del Codice Etico e l'accusa non verrà investigata.
- ✓ I periti esporranno le ragioni delle loro conclusioni e, se secondo loro, la/le clausole differiscono da quelle presunte dal reclamante; lo indicheranno insieme alle loro argomentazioni.
- ✓ Nel caso in cui i periti concludano che può esserci una violazione del Codice Etico, la Commissione di Valutazione consiglierà alla EPPC di cominciare un'indagine.
- ✓ Nel caso in cui l'opinione dei periti è che non ci sono state violazioni del Codice dell'Etica, il presidente della EPPC solitamente informa il reclamante entro 7 giorni da questo verdetto. Il presidente della EPPC comunicherà anche al reclamante le ragioni di questa decisione e restituirà tutta la documentazione.

### 3.3 Informare entrambe le parti.

Qualora i periti siano arrivati alla conclusione che è necessaria un'investigazione riguardo la presunta violazione del codice, entro sette giorni il presidente della EPPC dovrà:

- ✓ Informare il convenuto che è stato ricevuto un reclamo che può indicare una violazione del Codice Etico.
- ✓ Comunicare sia al reclamante sia al convenuto che la presunta violazione del Codice Etico è oggetto di un'indagine che potrebbe condurre a un'udienza etica e che una giuria durante tale udienza ha il potere di consigliare sanzioni, incluso la sospensione o l'esclusione da socio PerFormat.
- ✓ Includere una copia delle richieste di reclamo al convenuto, insieme a una lettera che richiede al convenuto di rispondere per iscritto alle accuse entro ventuno giorni dalla ricevuta notifica della presunta violazione. Questa risposta può essere inviata in via elettronica (in allegato a una e-mail) o tramite qualsiasi altro mezzo convenzionale.
- ✓ Comunicare al convenuto che l'insuccesso nel fornire tale risposta, senza ragioni sufficienti, è di per sé una violazione del Codice Etico e potrà essere considerato da PerFormat come un'indicazione che le accuse sono vere. In questo caso una giuria potrà essere convocata senza ulteriori comunicazioni al membro.
- ✓ Informare il reclamante che la giuria di valutazione ha deciso di procedere con il reclamo e che il convenuto è stato informato. Chiedere al reclamante di fornire qualsiasi prova aggiuntiva al coordinatore entro ventotto giorni.
- ✓ Informare il reclamante e il convenuto che potrà essere resa disponibile una mediazione dal coordinatore e che può essere offerta prima che il coordinatore investighi ulteriormente il reclamo e che il coordinatore li contatterà per notificargli che adesso stanno gestendo loro il reclamo per conto della EPPC.
- ✓ Nominare un coordinatore proveniente dall'interno della EPPC che avrà il compito di contattare entrambe le parti per notificargli il suo coinvolgimento.

### 3.4 Esaminare il reclamo.

- ✓ Se i periti dovessero ritenere la presunta violazione fondamentale per un'indagine, il presidente della EPPC sarà responsabile di velocizzare quanto segue:
  - Il presidente della EPPC porterà il caso alla successiva riunione della EPPC o convocherà una riunione straordinaria se questa è fissata oltre i 28 giorni dopo la ricezione della risposta del convenuto.
  - Alla riunione il presidente insieme alla EPPC nominerà un coordinatore imparziale tra i membri della commissione etica (che non sia uno dei periti). Laddove il convenuto è un membro di psicoterapia o un tirocinante di psicoterapia, e non sussistono membri imparziali della commissione per la nomina di coordinatore, il presidente può cooptare un membro qualificato dagli iscritti a PerFormat.

Sia il reclamante sia il convenuto avranno il diritto di avvisare il presidente della EPPC se hanno preoccupazioni riguardanti la capacità del coordinatore di essere imparziale.

La mansione del coordinatore include fare un'indagine preliminare del reclamo. Ove il convenuto è un professionista non di psicoterapia, la EPPC dovrà avere discrezione riguardo l'imparzialità del coordinatore. In questo caso dovrà essere data la necessaria attenzione nell'assicurarsi che il coordinatore sia adeguatamente qualificato.

- ✓ Il coordinatore avrà il compito di:
  - Esaminare il reclamo e la risposta, fare appello a tutte quelle informazioni aggiuntive dato che potrebbero essere richieste dalle parti al reclamo o da qualsiasi testimone o altre parti. Al compimento dell'indagine il coordinatore dovrà:
  - Suggestire alla EPPC tramite il presidente, che la violazione non sussiste e che non bisognerebbe procedere con l'accusa: in questo caso il presidente della EPPC dovrà comunicare questa informazione a entrambe le parti; o
  - offrire un mediatore che faciliti un esito accettabile per entrambe le parti laddove questo al coordinatore sembri possibile ed entrambe le parti accettino. Se entrambe le parti accettano questa opzione il coordinatore avrà il compito di nominare un mediatore in contatto con il presidente della EPPC. Entrambe le parti verranno informate che l'esito della mediazione verrà revisionato dalla EPPC per la convalida. Laddove venga raggiunto tale accordo, questo, insieme ad ogni azione o procedura concordata dal convenuto dovrà essere approvata dalla EPPC. Se la EPPC non dovesse approvare l'accordo, la EPPC dovrà rinviare il reclamo al coordinatore; o
  - in caso di sussistenza di una violazione minore del Codice, comunicarlo al presidente della EPPC e consigliare le sanzioni adeguate. Il presidente della EPPC porterà questo esito alla EPPC per la convalida e poi dovrà notificare l'esito ad entrambe le parti; o
  - suggerire che il presidente della EPPC nomini una giuria per determinare la natura del reclamo.
  - Il coordinatore, nella raccolta di informazioni, dovrà essere sempre aperto all'agevolare una risoluzione dei problemi suggerendo qualsiasi linea d'azione appropriata accettata da tutte le parti incluso la EPPC. Quando tale raccomandazione viene ratificata dalla EPPC, la EPPC è responsabile della registrazione e del varo ufficiali.

#### 4. Procedure di aggiudicazione

- 4.1 La procedura di aggiudicazione da parte della giuria esiste per esaminare i reclami in maniera formale e per determinare la validità di tali reclami e, se il reclamo viene considerato valido, per raccomandare sanzioni come appropriato. Quando esiste più di un reclamo contro un membro dovranno essere determinati alla stessa udienza. Se dovessero esistere più di un reclamo contro un membro da parte di diversi reclamanti potranno essere ascoltati separatamente o insieme a discrezione della Commissione per la Pratica Etica e Professionale.
- 4.2 Se, nel giudizio del coordinatore, è legittima un'udienza questa dovrà essere condotta da una giuria, secondo le istruzioni della EPPC.
- 4.3 La EPPC nominerà una giuria di tre persone delle quali nessuno dovrà essere il perito originale o il coordinatore. I membri nominati per la giuria hanno il dovere di dichiarare qualsiasi loro interesse che possa minacciare la loro imparzialità.
- 4.4 A questo punto della procedura, i nomi dei membri della giuria dovranno essere notificati a entrambe le parti. Entrambe le parti hanno il diritto di chiedere a un membro della giuria di lasciare l'incarico. Nel caso in cui un qualsiasi membro della giuria venga escluso, dovrà essere nominato un membro alternativo dalla Commissione Etica come sostituto.

#### 5. I protocolli che regolano la procedura di reclamo

- 5.1 La disposizione di ogni reclamo esaminato dalla EPPC o da una giuria e tutti i registri dell'indagine verranno archiviati per sette anni dalla data del reclamo formale. I documenti saranno collocati in un fascicolo sigillato e codificato per essere conservati dal presidente della EPPC. Il presidente della

- EPPC manterrà, separatamente da questi registri e in un posto sicuro, un registro dei codici dei fascicoli, in elenco con accanto i nomi dei membri.
- 5.2 L'insuccesso del reclamante nel presentarsi agli incontri di indagine e/o alla giuria o a rispondere alle richieste di informazioni, senza buone ragioni o debita notifica, significa che il reclamo dovrà essere considerato ritirato e il convenuto è automaticamente esonerato rispetto al reclamo.
  - 5.3 L'insuccesso del convenuto nel presentarsi agli incontri di indagine e/o alla giuria o a rispondere alle richieste di informazioni, senza buone ragioni o debita notifica, può comportare la raccomandazione della giuria di far decadere la qualità di membro da PerFormat. Il convenuto perderà anche il diritto di fare ricorso.
  - 5.4 Le conclusioni delle procedure dei reclami dovranno essere notificate al reclamante, al convenuto e alle altre parti direttamente coinvolte.
  - 5.5 Tutte le persone che prendono parte alla Procedura di reclamo di PerFormat dovranno agire in modo da non violare la riservatezza; e non dovranno nemmeno cercare di influenzare l'esito dell'indagine. Nel caso in cui venga violata la riservatezza o una parte cerchi di influenzare il processo o l'esito, la EPPC avrà il potere di chiudere i provvedimenti, o di ordinare un'udienza immediata o di risolvere il reclamo in qualsiasi altro modo che ritiene adeguato. I membri che violano la riservatezza o cercano di influenzare l'esito potrebbero affrontare una causa etica in base al loro comportamento.
  - 5.6 Le dimissioni del convenuto non saranno accettate fino a che la Procedura di Reclamo di PerFormat sia stata completata.
  - 5.7 PerFormat non sarà responsabile per costi di viaggio o qualsiasi altra spesa sostenuta dal reclamante o dal convenuto in relazione a qualunque stadio del reclamo.
  - 5.8 Nel caso in cui un potenziale reclamante raggiunga solo una possibilità di reclamo dopo che sono scaduti i tre anni della norma sul termine di prescrizione, lui/lei potrebbe cercare ancora privatamente qualche forma di risoluzione alla sua preoccupazione. Per ragioni relative alla disponibilità e alla qualità delle prove questa risoluzione non includerà invocare la Procedura formale di reclamo.
  - 5.9 Un reclamante può ritirare il proprio reclamo in ogni momento. Un reclamo ritirato non può essere ripresentato in seconda data. Tutta la documentazione relativa al suddetto reclamo verrà distrutta.
  - 5.10 I reclami esposti in forma anonima non verranno considerati e tutto il materiale relativo verrà distrutto.
  - 5.11 Tutte le comunicazioni di PerFormat riguardo i reclami verranno fatte attraverso la EPPC, indirizzate al presidente della EPPC. Tutte le comunicazioni consegnate con altre modalità non verranno riconosciute da PerFormat.
  - 5.12 Tutte le comunicazioni riguardo la determinazione dei programmi che contengono gli elementi fattuali attinenti al reclamo devono essere inviati tramite raccomandata. La corrispondenza che viene dichiarata persa verrà considerata come non inviata a meno che non si forniscano le prove dell'invio. Lo smarrimento di informazioni non è in nessun modo motivo di cambiamento di programma della procedura o di influenzamento del suo progresso.
  - 5.13 Il reclamante e il convenuto devono agire e apparire di persona. I poteri di procura non saranno accettati ad eccezione di alcune circostanze straordinarie che devono ottenere l'approvazione previa della Commissione per la Pratica Etica e Professionale.

***I reclami e la corrispondenza relativi a questioni di etica devono essere inviati ad: Amministratore PerFormat, via Giuntini 25 int.1, 56030 Navacchio di Cascina (Pisa) Italia.***