

PG04

PROCEDURA GESTIONALE RECLAMI E RICORSI

N. revisione	Motivo	Data	Redatto	Verificato	Approvato
Rev. 00	Prima emissione	31.07.2014	RGQ	RGQ	DG
Rev. 01	Revisione SGQ (vedasi dettaglio modifiche All. C MQ)	31.10.2015	RGQ	RGQ	DG
Rev. 02	Revisione SGQ (vedasi M03- MQ, agg. 29.12.2017)	29.12.2017	RGQ	RGQ	DIR

INDICE

1. SCOPO.....	3
2. RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
3. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI.....	3
4. RESPONSABILITA'.....	4
5. DISTRIBUZIONE.....	4
6. RECLAMI.....	4
7. RICORSI O APPELLI.....	6
8. ALLEGATI.....	7

1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di definire il trattamento delle situazioni di conflitto potenziale e/o reale che si traducono nella presentazione di reclami e/o ricorsi, tramite la descrizione di un processo documentato per ricevere, valutare e prendere decisioni in merito ad essi.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012, "*Valutazione della conformità. Criteri generali per il funzionamento dei vari tipi di organismi che effettuano attività di ispezione*", § 7.5, 7.6

Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità, § 12.2, 12.3

3. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI

RECLAMO: manifestazione di insoddisfazione, sia verbale, sia scritta, da parte di Soggetti aventi titolo (clienti diretti, clienti indiretti, pubbliche Autorità, Enti di accreditamento), relativamente ai servizi forniti dall'Organismo

RICORSO: richiesta formale (detto anche "*appello*") indirizzata dal richiedente dell'attività di ispezione, per la riconsiderazione, da parte dell'Organismo, di una sua decisione relativa all'oggetto dell'ispezione

CONTENZIOSO: adito, da parte di Soggetti aventi causa come sopra, a procedure legali a tutela di diritti ed interessi propri ritenuti lesi dall'operatore dell'Organismo.

DIR Direzione

RGQ Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità

RT Responsabile Tecnico

SGQ Sistema Gestione Qualità

4. RESPONSABILITA'

La Direzione è responsabile del trattamento dei reclami e ricorsi, inclusa la decisione definitiva sui medesimi.

Il RT è responsabile di ogni valutazione di carattere tecnico che sia coinvolta nell'oggetto del reclamo / ricorso. A seguito di apposita istruttoria e valutazione degli elementi acquisiti egli propone alla Direzione il contenuto della decisione sul reclamo / ricorso presentato, ferma restando l'autonomia della Direzione nell'adozione della decisione finale.

Il RGQ è responsabile dell'espletamento degli adempimenti descritti dalla presente Procedura, da un punto di vista operativo (apertura procedimento di reclamo / ricorso, registrazioni, comunicazioni, ecc.), nonché è chiamato a svolgere le valutazioni di carattere normativo-procedurale, relative al rispetto delle regole e delle procedure applicabili all'Organismo di Ispezione e al suo Sistema di Gestione per la Qualità, qualora tali aspetti costituiscano oggetto di un reclamo / ricorso.

5. DISTRIBUZIONE

La presente Procedura è liberamente consultabile da chiunque vi abbia interesse. Al fine di agevolarne la diffusione è prevista la pubblicazione, in versione aggiornata, sul sito internet dell'Organismo (www.ingecert.it), dal quale è liberamente consultabile e scaricabile.

E' altresì liberamente consultabile e scaricabile apposito "*Modello di domanda di reclamo*" (M01-PG04).

6. RECLAMI

Ingegneria & Certificazioni s.n.c. prende in considerazione tutti i reclami pervenuti per iscritto dai clienti o da altre parti interessate. Eventuali reclami verbali o telefonici sono presi in considerazione, a patto che non siano anonimi e che siano seguiti comunque da una comunicazione scritta. Reclami anonimi non vengono presi in considerazione da Ingegneria & Certificazioni s.n.c.

Per agevolare la corretta formalizzazione dell'eventuale reclamo, Ingegneria &

Certificazioni s.n.c. mette a disposizione degli interessati apposito modello di reclamo (M01-PG04), liberamente consultabile e scaricabile dal sito internet www.ingecert.it

Per tutti i reclami ricevuti, l'Organismo provvede a confermare a mezzo fax o e-mail il ricevimento al reclamante (entro 5 giorni lavorativi successivi al ricevimento). I reclami sono identificati ed annotati in apposito registro e vengono analizzati dal RGQ. Tale analisi è intesa ad accertare che siano disponibili tutte le informazioni necessarie per valutare nel merito il reclamo e per procedere, quindi, alla relativa trattazione.

Nel caso in cui il reclamo si riveli infondato, Ingegneria & Certificazioni s.n.c. informa per iscritto il reclamante motivando le ragioni per cui il reclamo è da considerarsi infondato.

Nel caso di reclamo fondato e con specifico riferimento alle attività di ispezione, si procede come segue:

a) ove il reclamo si riferisca, direttamente, all'operato di Ingegneria & Certificazioni s.n.c. vengono analizzati i fatti descritti e le pertinenti evidenze documentali e vengono esaminate eventuali carenze dell'attività svolta dagli ispettori sul piano tecnico, procedurale ed etico. Sulla base delle risultanze di tali indagini, e se richiesto e applicabile, si procede, innanzitutto, all'adozione delle necessarie correzioni (intese a rimuovere, se possibile, o comunque minimizzare le conseguenze negative nei riguardi del reclamante) e quindi, una volta individuate le cause delle carenze all'origine del reclamo, all'adozione delle necessarie azioni correttive;

b) ove il reclamo tragga origine dalla non idoneità di un impianto ispezionato e giudicato idoneo dall'Organismo in sede di ispezione, si procede ad un riesame completo della pratica per verificare la correttezza dell'attività svolta (metodi seguiti, strumenti utilizzati, modalità di valutazione e rendicontazione dei risultati).

Se tale indagine evidenzia carenze nell'attività di Ingegneria & Certificazioni s.n.c. si procede come in a).

Se dall'indagine emerge che la non idoneità dell'oggetto ispezionato non è ascrivibile a carenze nell'operato di Ingegneria & Certificazioni s.n.c. ma a fattori diversi (es. difetti di produzione o non corretta installazione o altro), previa richiesta di autorizzazione al reclamante, l'Organismo provvede a notificare, per iscritto, al cliente del servizio ispettivo il reclamo ricevuto, richiedendo allo stesso l'attuazione di una correzione e, se del caso, di un'azione correttiva. La correzione e l'azione correttiva devono essere sottoposte alla valutazione dell'Organismo.

Nel caso in cui il reclamante richieda di non comunicare il reclamo e/o dettagli dello stesso al cliente interessato Ingegneria & Certificazioni s.n.c., fatte le debite valutazioni, può decidere di non dar seguito al reclamo stesso. I procedimenti di cui ai punti a) e b) sono condotti da personale appositamente incaricato, operante sotto la supervisione della funzione centrale qualità. Su richiesta, scritta, da parte del reclamante, Ingegneria & Certificazioni s.n.c. fornisce rapporti sullo stato di avanzamento della gestione del reclamo.

A conclusione delle attività di cui sopra, Ingegneria & Certificazioni s.n.c., dopo aver comunicato per iscritto al reclamante gli esiti del processo di gestione del reclamo, valuta con suddetto reclamante e con le altre parti coinvolte nel reclamo se, e in caso affermativo in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

7. RICORSI O APPELLI

I ricorsi (o appelli) avverso decisioni assunte o atti compiuti dall'Organismo vengono gestiti nei termini di cui al seguito ma non sospendono la vigenza di tali atti fino alla conclusione della relativa trattazione. I ricorsi devono essere presentati con lettera raccomandata A.R. entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla notifica dell'atto contro cui si ricorre. Ingegneria & Certificazioni s.n.c. conferma entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi, per fax, l'avvenuta ricezione e presa in carico del ricorso, comunicando contestualmente il/i nominativo/i delle persone a cui viene affidato l'esame del ricorso, ed impegnandosi altresì a fornire al ricorrente, previa richiesta dello stesso, informazioni sullo stato di avanzamento della gestione del ricorso.

La gestione degli appelli viene condotta, fatte le debite distinzioni, con procedimenti analoghi a quelli adottati per la gestione dei reclami, a partire da un esame iniziale della relativa fondatezza e ammissibilità, da parte del RT (se la natura dell'appello implica valutazioni esclusive tecnico-professionali) o dalla Direzione (se la natura dell'appello implica valutazioni esclusive amministrativo-contabili), o da entrambi, con l'assistenza del RGQ.

Tale gestione deve garantire che vengano tenuti in debita considerazione eventuali casi analoghi precedenti, che tutte le fasi di gestione siano correttamente registrate e che vengano definite e proposte tutte le correzioni e azioni correttive applicabili.

Le decisioni finali sono adottate, su proposta del RGQ e del RT -dalla Direzione.

In ogni caso, qualora il ricorso faccia espressamente riferimento all'operato di una persona inserita nell'organizzazione di Ingegneria & Certificazioni s.n.c., quest'ultima non potrà partecipare attivamente al processo decisionale sul ricorso, ma potrà essere soltanto consultata per l'acquisizione delle informazioni utili all'istruttoria sul ricorso stesso.

Entro i 3 (tre) mesi successivi alla presentazione dell'appello, Ingegneria & Certificazioni s.n.c. provvede alla chiusura e alla notifica dell'esito dello stesso al ricorrente a mezzo lettera raccomandata A.R. o tramite posta elettronica certificata (P.E.C.).

Ingegneria & Certificazioni s.n.c. comunica per iscritto al Cliente il trattamento eseguito e la risoluzione della non conformità secondo la propria procedura interna (PG-04) e archivia, infine, la pratica nell'apposito "*Registro reclami / ricorsi*" (M02-PG04).

I recapiti di trasmissione dei reclami e dei ricorsi sono i seguenti:

Ingegneria & Certificazioni s.n.c.
C.so G. Arnaud n. 28
10088 – Volpiano (TO)
Fax: 011.9881759
PEC: amministrazione@pec.ingecert.it

8. ALLEGATI

M01-PG04 *“Modello di domanda di reclamo”*

M02-PG04 *“Registro reclami / ricorsi”*