

Reclami e Ricorsi

	DATA						REV.	APPROVAZIONE	
DESCRIZIONE DELLE REVISIONI	30/07/2018	EMISSIONE						0	DG
	12/03/2019	REVISIONE: INSERITO MODULO RAPPORTO RECLAMI E RICORSI						1	DG
	02/01/2020	REVISIONE: MEGLIO DETTAGLIATE LE MODALITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI E RICORSI						2	DG

INDICE

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI	3
3.	DEFINIZIONI	3
4.	RECLAMI	3
5.	RICORSI	5
6.	AZIONI CONSEGUENTI	5
7.	DOCUMENTAZIONE E REGISTRAZIONE DELLE ATTIVITÀ	7

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo della presente procedura è descrivere i criteri, le responsabilità e le modalità operative che l'**Organismo** attua in riferimento a situazioni Non Conformi che generano condizioni pregiudizievoli per la qualità aziendale, per individuare, analizzare, valutare e predisporre idonee Azioni Correttive al fine di eliminarne e/o prevenirne le cause sia effettive che potenziali.

La presente **PGO** si applica a tutte le attività effettuate come Organismo d'Ispezione e alle modalità di gestione dei reclami e dei ricorsi relativi a Clienti, che abbiano stipulato con l'**Organismo** un contratto di servizi d'ispezione oggetto di accreditamento o ad altre parti interessate.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

- UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti;
- UNI ISO 10002:2015 Gestione per la qualità - Soddisfazione del cliente - Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni
- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 Valutazione della conformità Requisiti di funzionamento dei vari tipi di Organismi di Ispezione - par.7.5 - 7.6

3. DEFINIZIONI

- ✓ *Reclamante*: Persona, organizzazione o il rappresentante della stessa, che presenta un reclamo all'**Organismo**.
- ✓ *Reclamo*: Espressione di insoddisfazione rivolta all'**Organismo**, in relazione ai suoi servizi o allo stesso processo di trattamento reclami, dove si attende in modo esplicito o implicito una risposta o una soluzione.
- ✓ *Ricorso*: Richiesta o istanza rivolta contro un atto o una decisione dell'**Organismo**, assunta nell'ambito o a conclusione dell'erogazione di servizio/ispezione, al fine di ottenerne la modifica e/o l'annullamento.
- ✓ *Parte interessata*: Persona o gruppo di persone aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo di un'organizzazione;
- ✓ *Soddisfazione del Cliente*: Percezione del Cliente sul soddisfacimento dei propri requisiti.

4. RECLAMI

Ogni reclamo che pervenga all'**Organismo** in forma scritta, qualora si riferisca ad attività di erogazione dei servizi d'ispezione, viene preso in esame e trattato al fine di adottare tutte le dovute azioni. Anche eventuali reclami verbali o telefonici possono essere presi in considerazione, in relazione all'importanza

di quanto segnalato **e soprattutto alla completezza delle informazioni e dei contenuti riportati sui documenti di riferimento**. Reclami che pervengono all'**Organismo** in forma anonima non vengono presi in considerazione. Il documento per la comunicazione del reclamo è il rapporto reclami e ricorsi (**RR**).

Il processo di trattamento dei reclami viene gestito dall'**Organismo** sotto vincolo di riservatezza, sia per quanto riguarda il reclamante sia per quanto attiene al contenuto del reclamo stesso.

La funzione che gestisce il reclamo non deve aver preso parte al processo oggetto di reclamo e deve garantire competenza tecnica almeno pari a quella di chi ha condotto il processo.

Il reclamo, che coinvolge una funzione, viene gestito da una funzione gerarchicamente superiore o quanto meno gerarchicamente paritetica, trattasi nella maggior parte dei casi del **RT, RQ o DG**.

La funzione responsabile della gestione del reclamo è incaricata di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie afferenti l'oggetto del reclamo, al fine di validare il reclamo stesso e trarne i necessari elementi di valutazione.

L'esame del reclamo viene eseguito a cura della funzione incaricata con l'eventuale collaborazione del **RT, RQ e DG** e/o di altre funzioni, sempre che non siano state coinvolte nel processo.

Se necessario, allo scopo di evitare il ripetersi degli inconvenienti e di assicurare il miglioramento continuo delle attività operative, le conclusioni vengono presentate alla **DG** qualora non avesse preso parte alla gestione del reclamo.

Quando possibile, l'**Organismo** conferma al reclamante la ricezione di quanto presentato entro 5 giorni dal ricevimento e lo informa circa lo stato di avanzamento/chiusura del processo di trattamento entro 30 (trenta) giorni dall'invio della conferma di ricezione.

Nel caso in cui il reclamante sia diverso da un Cliente dell'**Organismo**, questi viene informato del contenuto del reclamo. L'esame del reclamo in questo caso può includere la verifica di efficacia del servizio erogato; il Cliente può essere oggetto di verifiche aggiuntive, se del caso, anche con breve preavviso. Gli esiti di tali verifiche vengono comunicati al reclamante **e, quando applicabile, agli enti di competenza, nel rispetto dei vincoli di riservatezza e delle specifiche disposizioni vigenti applicabili**.

L'**Organismo**, sempre nel rispetto di eventuali disposizioni applicabili, concorda con il Cliente e con il reclamante se e in quale misura rendere pubblici il contenuto del reclamo nonché la sua risoluzione.

La gestione dei reclami può includere anche un'analisi mirata all'identificazione delle cause di eventuali non conformità **NC** da parte dell'**Organismo** o degli **ISP** / altre funzioni in relazione all'esigenza di assicurare la soddisfazione del Cliente, il rispetto delle procedure, delle norme e dei regolamenti pertinenti e l'efficienza delle attività svolte dall'**Organismo**.

5. RICORSI

Ogni Cliente, che abbia stipulato con l'**Organismo** un contratto di erogazione di servizio d'ispezione, o un richiedente del servizio/ispezione può presentare ricorso scritto contro le decisioni dell'**Organismo**, quali ad esempio sospensione/revoca della certificazione o mancata accettazione della richiesta di erogazione del servizio/ispezione. **Il documento per la comunicazione del ricorso è il rapporto reclami e ricorsi (RR)**. Ogni ricorso scritto, che pervenga all'**Organismo**, viene preso in esame e trattato al fine di adottare tutte le correzioni e/o azioni correttive necessarie, senza che ne scaturiscano azioni discriminatorie nei confronti di chi presenta il ricorso.

L'**Organismo** è responsabile delle decisioni, a tutti i livelli della propria organizzazione, in relazione al processo di trattamento dei ricorsi, garantendone la necessaria indipendenza.

L'esame dei ricorsi (inclusi quelli presentati per eventuali ispezioni eseguite su mandato legale) viene effettuato da una Commissione nominata dalla **DG**, interpellando il **RQ** e le funzioni interessate. L'esame del ricorso è eseguito da funzioni che non hanno preso parte al processo oggetto di ricorso. Il **RT** ha il compito di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie relative all'oggetto del ricorso al fine di consentire alla Commissione di validare il ricorso stesso e trarne i necessari elementi di valutazione, anche sulla base dei risultati di eventuali precedenti ricorsi simili.

In caso di accoglimento del ricorso da parte della Commissione incaricata, la **DG** deve adottare appropriate azioni nei confronti del Cliente/Richiedente e/o all'interno dell'**Organismo**. Il **RQ** deve poi verificare l'applicazione e l'efficacia delle azioni adottate all'interno dell'**Organismo**.

Qualora non si ravvisino elementi sufficienti all'accoglimento, il ricorso viene respinto, motivando al richiedente la decisione.

L'**Organismo** fornisce informazioni circa lo stato di avanzamento del processo di trattamento, le risultanze e le relative conclusioni entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione.

Per quanto possibile, il ricorso che coinvolge una funzione, viene validato/riesaminato dalla funzione gerarchicamente superiore, a patto che la funzione superiore possa garantire corrispondente competenza tecnica.

6. AZIONI CONSEGUENTI

Qualora si constatati che un reclamo/ricorso possa avere origine da una **NC** al **SQ**, questa dovrà essere trattata come indicato nel **MQ 9001:2015 CM SERVIZI SRL** la cui applicazione garantisce l'applicazione degli opportuni provvedimenti. I reclami/ricorsi pervenuti dai Clienti vengono gestite e risolte secondo il seguente iter:

- formalizzazione del reclamo/ricorso da parte del personale che lo ha ricevuto sul modulo **RAPPORTO NON CONFORMITÀ RNC**;

- trasmissione del modulo al **RQ** o direttamente alla **DG** per l'analisi del reclamo/ricorso di concerto con le funzioni interessate e proposta, quando necessario, dell'azione risolutiva da intraprendere con tempi e indicazione dell'incaricato dell'esecuzione;
- approvazione da parte della **DG** o modifica se ritenuto necessario dell'azione proposta;
- verifica da parte di **RQ** dell'attuazione ed il completamento dell'azione risolutiva mediante sorveglianza (firmando la parte finale del modulo stesso).

Il reclamo/ricorso del Cliente è ricevuto dalle funzioni responsabili riferite all'oggetto del reclamo, le quali provvedono alla registrazione dello stesso, annotando:

- Cliente;
- Natura del reclamo/ricorso;
- Paese di origine del Cliente;
- Data (anche approssimativa) dell'accadimento del difetto riferito al reclamo/ricorso;
- Nr. Di riferimento (se disponibile) del materiale oggetto del reclamo/ricorso.

La funzione Responsabile dovrà quindi trasmettere, al **RT/RQ/DG**, comunicazione dell'avvenuto reclamo, con le informazioni di cui sopra (es. fotocopia della pagina di registrazione).

Il reclamo/ricorso dovrà essere gestito come una **NC**, redigendo il **RNC** e riportando su di esso le azioni da intraprendere per determinare, in prima istanza, la fondatezza del reclamo e le eventuali cause accidentali intervenute successivamente alla consegna ed indipendenti dalle attività dell'**Organismo**.

Eseguite le verifiche, come da risoluzione indicata nel **RNC**, verranno relazionate, nel verbale stesso, le risultanze della verifica. I risultati saranno riassunti attraverso il modulo **RAPPORTO AZIONE CORRETTIVA/PREVENTIVA RAC** che sarà trasmessa al Responsabile della funzione interessata, il quale provvederà a darne comunicazione al Cliente, sia per ciò che attiene ai risultati del reclamo prodotto e sia per la chiusura della relativa pratica.

Nella comunicazione al Cliente, in caso di fondatezza del reclamo, verranno indicate le azioni a risarcimento che l'**Organismo** proporrà al Cliente. Queste azioni dovranno essere decise ed approvate dalla **DG**.

Copia della documentazione relativa ai reclami/ricorsi clienti dovrà essere mantenuta dal **RQ** e conservata in rete in apposite cartelle. Il **RQ** mantiene aggiornato un **REGISTRO DI NON CONFORMITÀ RNCA** sul quale documenta le osservazioni pervenute con le relative conclusioni; tali registrazioni sono utilizzate per valutarle ed analizzarle in sede di riesame del **SQ** alla presenza della **DG**.

7. DOCUMENTAZIONE E REGISTRAZIONE DELLE ATTIVITÀ

La presente documentazione è gestita ed archiviata dal [RQ](#) secondo le modalità descritte nella procedura [PG 02 GESTIONE E ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI](#).

La modulistica di riferimento riportata in [APPENDICE A_O ELENCO DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE](#) è la seguente:

- [RAPPORTO RECLAMI E RICORSI RR.](#)

[A SEGUIRE MODULO RAPPORTO RECLAMI E RICORSI](#)

<input type="checkbox"/> RECLAMO		
La redazione del modulo è consigliata per consentire un rapido avvio della procedura di gestione del reclamo segnalazione e/o ricorso. Il modulo deve essere compilato e consegnato via fax al numero 0961367785 – o via mail a info@cmservizi.it		
DATI DEL RECLAMANTE		
NOME:	COGNOME:	RAGIONE SOCIALE:
TELEFONO:	FAX:	MAIL:
PERSONA DA CONTATTARE:		MAIL:
DATI DEL SOGGETTO CONTRO CUI SI STA RECLAMANDO		
NOME:	COGNOME:	RAGIONE SOCIALE:
ATTIVITA' SVOLTA:		
DESCRIZIONE DETTAGLIATA DEL RECLAMO:		
DOCUMENTI ALLEGATI: (INDICARE NUMERO E TITOLO DEL DOCUMENTO)		
PER EVENTUALI CHIARIMENTI CIRCA LA REDAZIONE DEL PRESENTE DOCUMENTO CONTATTARE IL NUMERO 0961750243		
DATA	FIRMA	

<input type="checkbox"/> RICORSO		
La redazione del modulo è consigliata per consentire un rapido avvio della procedura di gestione del Ricorso ovvero per fare opposizione su decisioni assunte a Suo carico da parte di CM Servizi esponendo le ragioni del suo dissenso. Il modulo deve essere compilato e consegnato via fax al numero 0961367785 – o via mail a info@cmservizi.it .		
DATI DEL RICORRENTE		
NOME:	COGNOME:	RAGIONE SOCIALE:
TELEFONO:	FAX:	MAIL:
PERSONA DA CONTATTARE:		MAIL:
DATI DEL PROVVEDIMENTO CONTRO CUI SI STA FACENDO RICORSO		
TIPO DI PROVVEDIMENTO:		DATA:
DESCRIZIONE DEL PROVVEDIMENTO:		
DESCRIZIONE DETTAGLIATA DEI MOTIVI DEL RICORSO:		
DOCUMENTI ALLEGATI A SUPPORTO DEL RICORSO: (INDICARE NUMERO E TITOLO DEL DOCUMENTO)		
PER EVENTUALI CHIARIMENTI CIRCA LA REDAZIONE DEL PRESENTE DOCUMENTO CONTATTARE IL NUMERO 0961750243		
DATA	FIRMA	

Ai sensi del Regolamento Europeo GDPR 2016/679, in materia di "Protezione dei dati personali", CM Servizi Srl con sede in Via C. Alvaro, 84 – 88100 Catanzaro, con riferimento alla qualifica di "Titolare" del trattamento dei dati, comunica che: l'acquisizione e il trattamento dei suoi dati personali sono necessari per poter evadere le sue richieste. Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti manuali, informatici e/o telematici. I dati non saranno divulgati. Con la firma in calce al presente documento, il sottoscritto dichiara di aver preso visione di quanto sopra.	RR	REV. 0
	Pag. 1 / 1	