

PR 7 GESTIONE RECLAMI E RICORSI

Odl



N.	Em	Firma	App	Firma	Rev	Del	Oggetto della modifica
1	RSQ		DG		00	30.01.18	Prima Emissione
2	RSQ				01	4/1/2021	Cambio logo

INDICE

7.1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
7.2	TERMINI E DEFINIZIONI	3
7.3	RESPONSABILITÀ.....	3
7.4	DISTRIBUZIONE	3
7.5	ATTIVITÀ.....	3
7.6	REGISTRAZIONE.....	4
7.7	Allegati.....	4

EMISSIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Sistema Qualità	N. 01 Del 4/01/21	Direzione Generale

7.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura descrive in che modo i clienti e le parti interessate possono presentare reclami e ricorsi all'Organismo di Ispezione CE 71 e di come tali reclami e ricorsi vengono dallo stesso trattati.

7.2 TERMINI E DEFINIZIONI

Ricorso: richiesta o istanza rivolta contro un atto o una decisione dell'Odl, assunta nell'ambito o a conclusione dell'erogazione dell'attività di ispezione, al fine di ottenerne la modifica e/o l'annullamento.

Reclamo: espressione di insoddisfazione rivolta all'Odl, 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.

Trasmissione di reclami e ricorsi

Il Responsabile Qualità è responsabile del coordinamento dei ricorsi o dei reclami.

I reclami/ricorsi devono essere inviati per iscritto all'Organismo d'ispezione tramite e-mail, fax, PEC o lettera raccomandata A/R a:

Carlotti Snc di Carlotti Enrico Renato & C. Divisione Odl CE 71

Via Mincio, 6 - 20139

Milano

7.3 RESPONSABILITÀ

Le responsabilità delle attività descritte nella presente procedura sono a carico del Legale Rappresentante, del Responsabile Sistema Qualità e del personale dell'Organismo d'ispezione.

7.4 DISTRIBUZIONE

La distribuzione della documentazione agli uffici interessati di seguito elencati è a cura del Responsabile Sistema Qualità:

- Direzione Generale
- Organismo d'Ispezione

7.5 ATTIVITÀ**Gestione reclami**

Ogni reclamo che arriva in forma scritta, riferito ad attività di erogazione del servizio di verifica periodica, viene preso in esame dal responsabile qualità e trattato al fine di adottare tutte le correzioni e/o azioni correttive necessarie alla sua gestione.

I reclami che pervengono all'Organismo in forma anonima non vengono presi in considerazione.

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

Il responsabile qualità si assicura che la funzione che gestisce il reclamo non ha preso parte al processo oggetto di reclamo e garantisce la competenza tecnica almeno pari a quella di chi ha condotto l'attività ispettiva.

La funzione responsabile della gestione del reclamo è incaricata di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie relative all'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 dell'Odl, della DG e/o di altre funzioni, sempre che non siano state coinvolte nel processo ispettivo.

L'Odl CE 71 conferma al reclamante la ricezione di quanto presentato entro **5** (cinque giorni) lavorativi dalla ricezione e, informa circa lo stato di avanzamento del processo di trattamento, le risultanze e le relative conclusioni entro **20** (venti) giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo sarà fornita una risposta scritta definitiva.

EMISSIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Sistema Qualità	Rev. 01 del 04/01/2021	Direzione Generale

Gestione ricorsi

Ogni Cliente, che ha stipulato un contratto per la richiesta di verifica periodica può presentare ricorso scritto contro le decisioni dell'Odl CE 71, quali ad esempio sospensione o mancata accettazione della richiesta di verifica periodica.

Ogni ricorso scritto, 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'Odl CE 71 è responsabile delle decisioni, a tutti i livelli della propria organizzazione, in relazione al processo di trattamento dei ricorsi, garantendone la necessaria indipendenza.

Come per i reclami anche l'esame del ricorso deve essere eseguito da funzioni che non abbiano preso parte al processo oggetto di ricorso.

Il Responsabile Tecnico ha il compito di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie relative all'oggetto del ricorso al fine di trarne i necessari elementi di valutazione, anche sulla base dei risultati di eventuali precedenti ricorsi simili.

L'Odl CE 71 conferma la ricezione del ricorso entro **5** (cinque giorni) lavorativi dal ricevimento del reclamo/ricorso, fornisce a chi lo ha presentato informazioni circa lo stato di avanzamento del processo di trattamento, Le risultanze e le relative conclusioni entro **20** (venti) giorni lavorativi dal ricevimento del ricorso/reclamo sarà fornita una risposta scritta definitiva.

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

7.6 REGISTRAZIONE

Ciascun reclamo, ricorso viene registrato nell'elenco Reclami, Ricorsi.

La relativa documentazione viene conservata, in apposite cartelle unitamente alla documentazione relativa alle azioni conseguenti.

Sull'elenco vengono riportati:

- dati di colui che avanza il reclamo/ricorso;
- descrizione sintetica di reclamo/ricorso;
- documenti presentati a supporto;
- funzione responsabile dell'analisi effettuata;
- esito motivato dell'esame e azioni conseguenti;
- eventuali non conformità e relative correzioni e/o azioni correttive adottate; (con indicazione dei relativi tempi e responsabilità);
- approvazione della Direzione;
- chiusura delle azioni intraprese.

La conservazione ed archiviazione cartacea avvengono a cura della segreteria dell'Odl CE 71.

7.7 ALLEGATI

Manuale Qualità

Regolamento Attività Ispettiva

A Elenco Reclami e Ricorsi

EMISSIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Sistema Qualità	Rev. 01 del 04/01/2021	Direzione Generale