

INDICE

INDICE..... 1

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE 2

2. TERMINOLOGIA 2

3. RIFERIMENTI..... 2

4. GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI..... 2

5. RECLAMI..... 2

6. RICORSI 4

7. SEGNALAZIONI 4

8. CONTENZIOSI..... 4

DISTRIBUZIONE DEL DOCUMENTO


La presente copia della Procedura, identificata con il n° _____ , è stata assegnata a:

Società/Area: _____ Sig. _____ Funzione/incarico _____

in modo *controllato*
 (eventuali revisioni dei documenti saranno inviate a Ns. cura)

in modo *non controllato*
 (le revisioni del documento potranno essere inviate solo su richiesta, se autorizzate dalla Direzione)

N	DATA	MOTIVO DELLA REVISIONE DELLA PROCEDURA	REDATTO RQ	VERIFICATO RT PED	VERIFICATO RT TPED	VERIFICATO RT ATEX	VERIFICATO RT SPVD	APPROVATO AD
01	02/01/17	Chiarimento tempi reclamo	F. GIACOBBE 	C. DELLE SITE 	M. PIERDOMINICI 	F. DI TOSTO 	C. DELLE SITE 	A. FORTUNI 
01	01/10/15	Revisione a seguito seduta del CSI lug15	F. GIACOBBE	C. DELLE SITE	M. PIERDOMINICI	F. DI TOSTO	C. DELLE SITE	A. FORTUNI
00	03/11/14	Prima emissione	F. GIACOBBE	C. DELLE SITE	M. PIERDOMINICI	F. DI TOSTO	C. DELLE SITE	A. FORTUNI

 Organismo Notificato n. 0100	PROCEDURE QUALITÀ INTEGRATE UNI 17065:12 e UNI 17020:12 RECLAMI – RICORSI - CONTENZIOSI	PQI 07-01	pag. 2 di 4
		Rev. n°02 Ed n° 01	02/01/17 03/11/14

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo della presente procedura è definire le fasi del processo di gestione dei reclami, dei ricorsi, dei contenziosi e delle segnalazioni in termini di responsabilità e di metodologie adottate, e rappresenta uno strumento fondamentale per il miglioramento delle prestazioni dei processi operativi, mirati alla soddisfazione del Cliente.

La presente procedura di INAIL O.N. 0100 può essere utilizzata dalle parti interessate nel processo di certificazione ed ispezione dell'organismo e trova applicazione nei reclami, nei ricorsi, nei contenziosi e nelle segnalazioni relative alle attività svolte da INAIL O.N. 0100. La presente procedura e sua annessa modulistica sono disponibili sul sito web dell'Organismo. La corretta gestione delle segnalazioni, dei reclami, dei ricorsi, dei contenziosi e delle segnalazioni sono sottoposte al Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità (CSI) nel corso della prima riunione utile al fine di dare adeguata fiducia e garanzia al mercato ed a terzi.

2. TERMINOLOGIA

Reclamo: Istanza di insoddisfazione presentata dal Cliente o dalle altre Parti Interessate relativa allo svolgimento delle attività di INAIL O.N. 0100.

Ricorso: Richiesta presentata dal Cliente alla INAIL O.N. 0100 per la riconsiderazione di una decisione già presa dall'Organismo relativa all'oggetto certificato e/o ispezionato.

Segnalazioni: Le segnalazioni sono comunicazioni di origine esterna o interna, che non rivestono carattere di reclamo, ma costituiscono un elemento di attenzione per situazioni potenzialmente non conformi.

Contenziosi: Per qualsiasi controversia fra la parte interessata e la INAIL O.N. 0100 che non risulti risolta con le attività descritte nei casi precedenti (reclami e ricorsi) si deve far ricorso all'intervento del Foro competente.

3. RIFERIMENTI

Le seguenti disposizioni sono correlate al MQI sez. 7.

4. GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Di seguito si descrivono le metodologie per la gestione dei Reclami, dei Ricorsi, dei Contenziosi e delle Segnalazioni. Le figure coinvolte nell'attività che hanno causato il reclamo, il ricorso, la segnalazione non devono subentrare nell'iter di valutazione degli stessi.

I reclami / ricorsi sono esaminati da funzione che non abbia avuto un ruolo nelle fasi di valutazione e certificazione.

5. RECLAMI

La gestione dei reclami è uno strumento per il miglioramento delle prestazioni di INAIL O.N. 0100. Tutti gli eventi che si possono configurare come reclami devono essere opportunamente:

- Registrati;
- Analizzati a seconda delle cause;
- Trattati;

- Risolti.

È importante la registrazione del reclamo, per assicurare, in modo continuo, la dovuta rintracciabilità e la possibilità di correlazione con altri tipi di reclami aventi cause comuni o similari nell'ottica dell'attuazione di azioni preventive. Il personale di INAIL O.N. 0100 è, inoltre, costantemente sensibilizzato a riportare al RQ e AD l'oggetto del reclamo; questi valutano l'opportunità di contattare le parti coinvolte per meglio approfondire e qualificare tutti gli aspetti del reclamo.

Forma del Reclamo

Per essere presi in considerazione i reclami devono essere formalizzati solo per iscritto (è accettato qualunque supporto: fax, e-mail, Pec, a/r, etc.) e contenere almeno:

- nome, cognome, indirizzo completo del mittente;
- estremi della eventuale organizzazione di appartenenza (società, ente, ecc.);
- motivazione ed oggetto del reclamo esposti in modo chiaro ed inequivocabile;
- eventuale documentazione di evidenza oggettiva, ove applicabile.

Nel caso in cui tali informazioni non siano contenute nel reclamo, il mittente viene contattato per i necessari chiarimenti. Nel caso di Reclami verbali non documentati, ma ricevuti tramite contatti diretti o indiretti dai TEC, spetta al AD unitamente al RT invitare il cliente a presentare il reclamo secondo la procedura prevista. I reclami a carattere legale comportano sempre il coinvolgimento del RT unitamente al AD che si possono avvalere di un supporto legale.

Ricezione del reclamo ed Analisi preliminare

Il reclamo viene inizialmente preso in carico, protocollato e registrato, a cura di AMM sul "Registro Reclami". Questi deve riportare i riferimenti identificativi del reclamo. AD viene informato della segnalazione e valuta:

- se esplicitamente non significativa ne dispone l'archiviazione;
- in base alla natura del reclamo provvede a trasmetterlo alle figure di competenza per il trattamento.

Per ogni reclamo singolo verrà inviata una prima risposta, al reclamante, entro venti giorni lavorativi dalla ricezione, informando dello stato di avanzamento del processo.

Risoluzione dei reclami


I reclami vengono esaminati dal Responsabile dell'area coinvolta nell'attività che, con l'eventuale supporto di altri colleghi (es. RQ o RT), svolge opportune indagini e approfondimenti, intervistando, se del caso, anche il TEC coinvolto. In ogni caso il reclamo verrà valutato da personale che non ha partecipato all'attività oggetto del reclamo stesso.

Il RQ, qualora il reclamo sia considerato fondato, apre una Non Conformità, formalizzando la risoluzione, tempi di attuazione e azioni da intraprendere. Se le cause del reclamo quali il mancato rispetto delle procedure e/o oggettiva inadeguatezza delle stesse, sono attribuibili alla INAIL O.N. 0100, il RQ coinvolge il RT o le altre figure di riferimento, avviando un'adeguata azione correttiva per rimuovere le cause della non conformità. Queste azioni dovranno essere decise o approvate da AD. Nel caso in cui il reclamo venga classificato come infondato, il RQ dà notifica scritta al reclamante esponendone le motivazioni. Qualora la situazione lo renda necessario, INAIL O.N. 0100 si riserva il diritto di eseguire una verifica supplementare al fine di comprovare l'oggetto del reclamo.

Chiusura del reclamo e registrazioni

INAIL O.N. 0100 conserva adeguata registrazione dei reclami pervenuti e delle relative attività intraprese che, facendo parte dei documenti di registrazione della Qualità, è conservata ed archiviata da RQ.

Alla fine dell'iter di gestione del reclamo, INAIL O.N. 0100 invia una comunicazione scritta al reclamante, nella quale riporta l'esito delle indagini e gli eventuali provvedimenti adottati. Le

 Organismo Notificato n. 0100	PROCEDURE QUALITÀ INTEGRATE UNI 17065:12 e UNI 17020:12 RECLAMI – RICORSI - CONTENZIOSI	PQI 07-01	pag. 4 di 4
		Rev. n°02 Ed n° 01	02/01/17 03/11/14

informazioni relative al reclamo e alla sua risoluzione non possono essere rese pubbliche senza il consenso delle parti coinvolte.

6. RICORSI

I clienti possono presentare ricorso contro le decisioni assunte dalla INAIL O.N. 0100 esponendo le ragioni del dissenso entro i termini definiti nel regolamento TPED/PED/ATEX/SPVD a mezzo raccomandata. Nell'inoltrare un appello, il mittente dovrà specificare:

- i riferimenti della propria organizzazione;
- l'oggetto dell'appello stesso;
- le motivazioni;
- gli eventuali allegati a sostegno delle motivazioni di cui sopra;
- la firma del legale rappresentante dell'organizzazione.

Si precisa che la mancanza di uno o più degli elementi essenziali citati costituisce motivo di rigetto del ricorso. In tali situazioni, INAIL O.N. 0100 inoltrerà al mittente una comunicazione contenente le motivazioni della posizione presa. Il ricorso non sospende la validità della decisione. Esso verrà valutato da personale che non ha partecipato all'attività di certificazione oggetto dell'appello stesso. Il RQ registra la ricezione con il modello "Non Conformità". Il RQ raccoglie e verifica tutte le informazioni necessarie alla valutazione del ricorso e le trasmette al RT e/o AD, questi ultimi decidono se validarlo o meno entro 15 gg. e lo comunicano al ricorrente a mezzo fax, e-mail, Pec, a/r, etc.. Se AD valida il ricorso ritenendolo ammissibile, acquisisce tutte le informazioni disponibili sul contenuto del ricorso presso il ricorrente, all'interno della propria organizzazione e/o presso terzi interessati. Entro i successivi 15 giorni, il RT comunica le attività previste per il trattamento del ricorso, i tempi e le modalità con cui intende attuarle, informando il Ricorrente. La documentazione delle attività svolte è archiviata dal RQ. Il RT unitamente al RQ monitora con riunioni periodiche l'efficacia delle attività svolte per il trattamento dei ricorsi.

7. SEGNALAZIONI

INAIL O.N. 0100 gestisce anche le segnalazioni provenienti dal mercato. Le segnalazioni sono comunicazioni di origine esterna o interna che non rivestono carattere di reclamo, ma costituiscono un elemento di attenzione per situazioni potenzialmente non conformi. Tali segnalazioni, raccolte dal RQ, vengono pertanto monitorate al fine di mettere in atto azioni preventive e correttive; le registrazioni seguono lo stesso iter dei reclami.

8. CONTENZIOSI

Per la risoluzione di eventuali contenziosi insorti tra le parti, è competente il Foro di Roma.