

GESTIONE RECLAMI RICORSI E CONTENZIOSI

Edizione 1 del 09.04.19

0			
Rev.	Predisposizione Responsabile Sistema Aziendale	Verifica Direzione Tecnica	Approvazione Direzione Generale

Rev.	Data	Descrizione Modifica	Motivo Modifica
0	09.04.19	Prima Emissione	
1			
4			

E' vietata la riproduzione totale o parziale con qualsiasi mezzo della presente Procedura Gestionale senza l'autorizzazione della Società SI CERT ITALY srl

INDICE

1. RIFERIMENTI	1
2. SCOPO DELLA PROCEDURA	1
3. OBIETTIVO DELLA GESTIONE MONITORAGGIO MISURAZIONI E MIGLIORAMENTI	2
4. APPLICABILITA'	2
5. TERMINI E DEFINIZIONI	2
6. GENERALITA'	2
7. MODALITA' OPERATIVE	3
7.1. Gestione Reclami e Segnalazioni	3
7.2. Gestione Ricorsi e Contenziosi	3

PROCEDURE GESTIONALI RICHIAMATE

Gestione Informazioni Documenti e RegISTRAZIONI
Gestione Monitoraggio, Misurazioni e Miglioramenti

ISTRUZIONI TECNICHE RICHIAMATE

###

ULTERIORE DOCUMENTAZIONE RICHIAMATA

Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012
Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2015
Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012
Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2005
Norma UNI EN ISO 9000:2015
Norma UNI EN ISO 9001:2015
Manuale di Gestione Aziendale

MODULI RICHIAMATI

Reclamo-Segnalazione-Ricorso
Registro Reclami-Ricorsi-Contenziosi
Azione di Miglioramento

1. RIFERIMENTI

- Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 parr. 7.5, 7.6, 8.7 e 8.8
- Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2015 parr. 4.7, 9.7, 9.8, 10.2.7
- Norma UNI CEI EN ISO/IEC 1765:2012 parr. 7.13, 8.7 e 8.8
- Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2005 parr. 2 e 4
- Norma UNI EN ISO 9000:2015 parr. 3.6 e 3.12
- Norma UNI EN ISO 9001:2015 parr. 9.1.2, 10.2 e 10.3
- Manuale di Gestione Aziendale

2. SCOPO DELLA PROCEDURA

Scopo della presente Procedura Gestionale è regolamentarne il processo di gestione e le relative attività di:

- attuazione delle azioni allo scopo necessarie per il trattamento del reclamo, del ricorso e del contenzioso e individuazione delle relative responsabilità;
- analisi, valutazione, registrazione e documentazione del reclamo, del ricorso e del contenzioso e individuazione delle relative cause;
- individuazione ed effettuazione di azioni correttive atte ad eliminare le cause che hanno generato il reclamo, il ricorso o il contenzioso, in modo da evitare che si ripeta;

- registrazione dei risultati delle azioni correttive attuate e relativo riesame per verificarne l'efficacia.

3. OBIETTIVO DELLA GESTIONE MONITORAGGIO MISURAZIONI E MIGLIORAMENTI

Obiettivo della **gestione dei reclami, ricorsi e contenziosi** è da un lato assicurare sempre maggiori livelli di soddisfazione e di tutela dei Committenti e dei Clienti, nel rispetto dei rapporti reciproci, e dall'altro contribuire al miglioramento continuo del Sistema di Gestione Aziendale provvedendo ad attuare adeguate azioni correttive e preventive tese ad evitare che condizioni pregiudizievoli possano determinare reclami, ricorsi o contenziosi.

4. APPLICABILITA'

La presente procedura si applica ai reclami di qualsiasi natura, tipo e provenienza, ai ricorsi avverso alle decisioni assunte da SI CERT ITALY srl da parte dei Committenti e/o Clienti e ai contenziosi che ne dovessero scaturire.

5. TERMINI E DEFINIZIONI

Per **Committente** si intende il Soggetto che richiede la realizzazione del servizio di valutazione della conformità.

Per **Cliente** si intende il Soggetto che usufruisce delle risultanze del servizio di valutazione della conformità.

Per **soddisfazione del Committente/Cliente** si intende la percezione del Committente/Cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti.

Per **segnalazione** si intende una qualsiasi segnalazione documentata relativa a comportamenti non in linea che non necessariamente implichi l'insoddisfazione del Committente o del Cliente stesso.

Per **ricorso** si intende la richiesta indirizzata dal Committente o dal Cliente del servizio di valutazione della conformità avverso alle decisioni assunte da SI CERT ITALY srl, per la riconsiderazione di tali decisioni.

Per **reclamo** si intende una qualsiasi segnalazione documentata relativa ad una qualche non conformità, disservizio, lamentela o riserva, diversa dal ricorso, che manifesti l'insoddisfazione del Committente o del Cliente stesso.

Per **azione preventiva** si intende l'azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o di altre situazioni potenziali indesiderabili.

Per **azione correttiva** si intende l'azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate.

Per **efficacia** si intende il grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati.

Per **riesame** si intende l'attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti.

6. GENERALITA'

La Direzione Generale, consapevole dell'importanza strategica e funzionale di una corretta gestione dei reclami, ricorsi e contenziosi, si impegna affinché siano prese decisioni appropriate a tutti i livelli di SI CERT ITALY srl, per le quali in quanto Rappresentante Legale della stessa Società assume la piena responsabilità di tutte le decisioni prese, di concerto con i Responsabili Funzionali incaricati. Il processo di gestione e tenuta sotto controllo dei reclami, ricorsi e contenziosi è quindi diretta responsabilità della Direzione Generale che stabilisce di volta in volta le linee di indirizzo e strategiche, avvalendosi del Responsabile Sistema Qualità per gli aspetti operativi. A tale riguardo, il Responsabile Sistema Qualità, sotto la supervisione della Direzione Generale, coordina tutti i Responsabili Funzionali di volta in volta interessati e la Direzione Tecnica affinché siano adeguatamente presi in carico i reclami, i ricorsi e i contenziosi, siano effettuate adeguate indagini per stabilire le azioni da attuare e le modalità più adeguate per tenere informati i Committenti, i Clienti e le ulteriori Parti Interessate durante lo sviluppo del processo stesso.

Inoltre, oltre alle normali azioni da mettere in atto per la gestione e tenuta sotto controllo dei reclami, ricorsi e contenziosi, la Direzione Generale, con il supporto del Responsabile Sistema Aziendale e dei Responsabili Funzionali, provvede ad un attento riesame delle condizioni e delle cause che hanno indotto il Committente o il Cliente ad inoltrare un reclamo o un ricorso o ad avviare un contenzioso, in modo da porre in essere tutti gli accorgimenti a livello organizzativo, procedurale e comportamentale che consentano di evitare il ripetersi di situazioni analoghe. Conseguentemente, anche per i reclami, i ricorsi e i contenziosi, la Direzione Generale provvede che, al di là della loro gestione operativa a tutela dei diritti, degli interessi e delle esigenze dei Committenti, dei Clienti e della stessa SI CERT ITALY srl, sia importante stabilirne le cause e rimuoverle, attuando adeguate azioni correttive o preventive secondo le modalità previste dalla **Procedura Gestionale "Monitoraggio, Misurazioni e Miglioramenti"**.

La Direzione Generale, nello spirito di assicurare a quanti siano interessati comportamenti indipendenti, imparziali ed integri, assicura che le indagini e le decisioni sui ricorsi e sui reclami non danno luogo ad alcuna azione discriminatoria e che le stesse siano assunte o quanto meno sia riesaminate ed approvate da Personale non coinvolto nelle attività oggetto del reclamo o del ricorso e/o nelle attività di valutazione della conformità oggetto del reclamo o del ricorso.

Tutta la documentazione di registrazione oggetto della presente Procedura Gestionale viene conservata dal Responsabile Sistema Aziendale secondo le modalità previste dalla **Procedura Gestionale "Gestione Informazioni Documenti e Registrosi"**.

7. MODALITA' OPERATIVE

7.1. Gestione Reclami e Segnalazioni

In qualsiasi momento il Committente o il Cliente può esercitare la propria insoddisfazione, reclamando nei modi che ritiene opportuno su qualsiasi aspetto relativo al servizio, oppure semplicemente far pervenire segnalazioni su comportamenti non in linea da parte del Personale di SI CERT ITALY srl che però non necessariamente implicano una sua insoddisfazione. Conseguentemente la Direzione Generale per mezzo del Responsabile Sistema Aziendale avvia il relativo processo di gestione. Allo scopo, il Responsabile Sistema Aziendale individua il Responsabile Funzionale interessato, rendendogli disponibili le informazioni relative al reclamo pervenuto. Laddove le informazioni non siano complete o chiare, al fine di poter agire efficacemente nella gestione del reclamo, il Responsabile Funzionale interessato interagisce con il Reclamante, circostanziando il più possibile i fatti, in modo da acquisire gli elementi per un attento ed adeguato riesame della situazione e stabilire le azioni più efficaci. Se ritenuto necessario o utile, al fine di facilitare la formulazione del reclamo o della segnalazione, il Responsabile Funzionale interessato invia al Reclamante il modulo **Reclamo-Segnalazione**.

Nel contempo, il Responsabile Sistema Aziendale provvede ad aggiornare il **Registro Reclami, Ricorsi e Contenziosi** ed attribuisce un numero progressivo a tale reclamo e provvede, con il coinvolgimento dei Responsabili Funzionali interessati, ad effettuare una adeguata indagine e, laddove necessario, alla tempestiva attuazione delle azioni del caso. Nel contempo, il Responsabile Sistema Aziendale provvede a dare conferma per iscritto entro 10 giorni al Reclamante dell'avvenuta ricezione, impegnandosi a mantenere informato il Reclamante sugli esiti del reclamo, anche nel caso in cui la segnalazione venga ritenuta priva di fondamento e, come tale, archiviata senza esiti. In particolare, Responsabile Sistema Aziendale si impegna a dare avviso ufficiale della fine del processo di trattamento del reclamo e comunque non oltre i 3 mesi.

Nel caso in cui il reclamo abbia natura tecnico-funzionale, ed attenga a qualche decisione assunta da SI CERT ITALY srl, ossia miri a porre in discussione la correttezza delle valutazioni della conformità eseguite e quindi di fatto si configura come un ricorso, la Direzione Tecnica provvede alla sospensione delle attività di valutazione della conformità in essere per il Reclamante, in attesa di una efficace soluzione del caso gestita secondo le modalità dei seguito riportate.

Ciò premesso, è cura del Responsabile Sistema Aziendale, della Direzione Tecnica e del Responsabile Funzionale interessato al reclamo esaminarlo per valutare l'esigenza o l'opportunità e di avviare una specifica azione di miglioramento secondo le modalità previste dalla **Procedura Gestionale "Monitoraggio, Misurazioni e Miglioramenti"**. Al riguardo, la Direzione Generale raccomanda che le decisioni siano assunte o quanto meno sia riesaminate ed approvate da Personale non coinvolto nelle attività oggetto del reclamo e/o nelle attività di valutazione della conformità oggetto del reclamo.

Se dall'esame del reclamo emerge che la responsabilità è da attribuire al Personale di SI CERT ITALY srl, questi viene prontamente coinvolto in modo che il reclamo formulato possa essere esaminato debitamente portato alla loro attenzione, con le eventuali decisioni assunte. Se invece, la responsabilità è da attribuire a responsabilità diverse dal di SI CERT ITALY srl, il Responsabile Sistema Aziendale coinvolge la Direzione Generale e il Responsabile Funzionale interessato per le successive azioni del caso.

Il Responsabile Sistema Aziendale e il Responsabile Funzionale interessato valutano la necessità di effettuare, secondo le modalità previste dalla **Procedura Gestionale "Monitoraggio, Misurazioni e Miglioramenti"**, idonee azioni che consentano di evitare il ripetersi delle condizioni che hanno determinato il reclamo stesso. Nel caso in cui non si ritenesse opportuno avviare alcuna azione di miglioramento, è cura del Responsabile Sistema Aziendale riportarne le motivazioni sul reclamo pervenuto e informare il Reclamante.

Infine, se a seguito delle analisi di tendenza dei reclami dei Committenti e dei Clienti, si dovessero manifestare particolari condizioni pregiudizievoli per la qualità che rendono necessarie appropriate azioni di miglioramento, il Responsabile Sistema Aziendale, secondo le modalità previste dalla **Procedura Gestionale "Monitoraggio, Misurazioni e Miglioramenti"**, avanza allo scopo una specifica **Azione di Miglioramento** al Responsabile Funzionale interessato.

7.2. Gestione Ricorsi e Contenziosi

In qualsiasi momento il Committente o il Cliente può presentare un ricorso avverso alle decisioni assunte dalla SI CERT ITALY srl o avviare un contenzioso.

Al riguardo, aggiornato il **Registro Reclami, Ricorsi e Contenziosi**, è cura del Responsabile Sistema Aziendale confermare entro 10 giorni per iscritto al Ricorrente la ricezione del ricorso, impegnandosi a mantenerlo aggiornato sugli esiti del ricorso. In particolare, il Responsabile Sistema Aziendale si impegna a dare avviso ufficiale della fine del processo di trattamento del ricorso e comunque non oltre i 3 mesi.

Il Responsabile Sistema Aziendale ed il Responsabile Funzionale interessato al ricorso o al contenzioso provvedono ad effettuare una adeguata indagine e, laddove necessario, alla tempestiva attuazione delle azioni del caso. Nel contempo, la Direzione Tecnica provvede alla sospensione delle attività di valutazione della conformità in essere per il Committente, in attesa di una efficace soluzione del caso. Qualora si rendesse necessario ripetere la valutazione della conformità effettuata, allo scopo di garantire la massima imparzialità di giudizio, la Direzione Tecnica ed il Responsabile di Schema interessato affida possibilmente l'attività a Valutatore o Gruppo di Valutazione diverso da quello precedentemente impiegato. Al riguardo, la Direzione Generale, al fine di assicurare indipendenza, trasparenza e obiettività di giudizio nella valutazione e nella gestione del ricorso, si fa garante nei confronti del Ricorrente e dell'Organismo di Accreditamento ACCREDIA che, in qualunque caso, la gestione del ricorso non venga trattata da Persone che abbiano avuto parte attiva nelle attività oggetto di ricorso, nella piena consapevolezza in merito alle responsabilità conseguenti tutte le decisioni assunte a tutti i livelli del processo di trattamento del ricorso.

Analizzato, il ricorso, la Direzione Generale, con il supporto del Responsabile Sistema Aziendale, formalizza al Ricorrente le risultanze delle indagini e delle valutazioni effettuate e, laddove vi siano le condizioni per ritenere fondato il ricorso stesso, concorda adeguate azioni per la reciproca soddisfazione. Caso contrario, la Direzione Generale si impegna a fornire al Ricorrente la massima collaborazione e tutti gli elementi in base ai quali il ricorso viene ritenuto infondato e quindi respinto, consentendo in tal modo anche di valutare la possibilità e/o l'opportunità di avviare specifico contenzioso legale.

Inoltre, la Direzione Generale si impegna affinché alcuna azione discriminatoria è conseguenza delle indagini e delle decisioni intraprese.

Ciò premesso, è cura del Responsabile Sistema Aziendale, della Direzione Tecnica e del Responsabile di Schema interessato al ricorso o al contenzioso esaminarlo per valutare l'esigenza o l'opportunità e di avviare una specifica azione di miglioramento secondo le modalità previste dalla **Procedura Gestionale "Monitoraggio, Misurazioni e Miglioramenti"**. Se dal suo esame emerge che la responsabilità è da attribuire al Personale aziendale, questi viene prontamente coinvolto in modo che il ricorso formulato o il contenzioso avviato possa congiuntamente essere esaminato in tutti i suoi aspetti. Quindi, il Responsabile Sistema Aziendale e il Responsabile Funzionale interessato valutano la necessità di effettuare, secondo le modalità previste dalla presente Procedura Gestionale, idonee azioni preventive che consentano di evitare il ripetersi delle condizioni che hanno determinato il ricorso o il contenzioso. Nel caso in cui non si ritenesse opportuno avviare alcuna azione di miglioramento, è cura del Responsabile Sistema Aziendale riportarne le motivazioni sul ricorso pervenuto e informare il Committente o sul contenzioso.

Se dall'esame del ricorso o del contenzioso emerge che la responsabilità è da attribuire al Personale di SI CERT ITALY srl, questi viene prontamente coinvolto in modo che il ricorso o il contenzioso formulato possa essere esaminato debitamente portato alla loro attenzione, con le eventuali decisioni assunte. Se invece, la responsabilità è da attribuire a responsabilità diverse dal di SI CERT ITALY srl, il Responsabile Sistema Aziendale coinvolge la Direzione Generale e il Responsabile Funzionale interessato per le successive azioni del caso.

Infine, se a seguito delle analisi di tendenza dei ricorsi o dei contenziosi dei Committenti e dei Clienti, si dovessero manifestare particolari condizioni pregiudizievoli per la qualità che rendono necessarie appropriate azioni di miglioramento, il Responsabile Sistema Aziendale, secondo le modalità previste dalla **Procedura Gestionale "Monitoraggio, Misurazioni e Miglioramenti"**, avanza allo scopo una specifica **Azione di Miglioramento** al Responsabile Funzionale interessato.