

| | | |
|---|---------------------------------------|--|
| Predisposizione: Responsabile Sistema Aziendale | Verifica: Direzione Tecnica | Approvazione: Direzione Generale |
|---|---------------------------------------|--|

| Rev. | Data | Descrizione Modifica | Motivo Modifica |
|------|------------|--|--|
| 0 | 09.04.2019 | Prima Emissione | |
| 1 | 10.11.2022 | Adeguati i riferimenti a norme, organismo di accreditamento, organismo di certificazione | Unificazione documentazione per Gruppo SI Cert |
| 2 | 10.02.2023 | Riviste modalità per la gestione dei ricorsi e dei reclami | Adozione definizioni dei termini dalla ISO 17020 |
| 3 | 30.06.2023 | Adeguamenti per recepimento norma ISO/IEC 17029 Ulteriori adeguamenti formali. | Estensione servizi alla valutazione della conformità riferita alla validazione o verifica. Per i riferimenti, si rimanda al documento nell'Elenco Documenti di Origine Esterna. |
| 4 | 14.11.2023 | Dettagliate modalità di presentazione segnalazioni e/o reclami (§ 7.1) | Risposta alla NC 9 del SAAS |
| 5 | 28.12.2023 | Procedure dettagliate per la presentazione di segnalazioni e/o reclami (§ 7.5) | Risposta alla CAR 10 del SAAS |
| 6 | 23.08.2024 | Inserito ulteriore step per gestione reclami | Riesame della documentazione a seguito Sospensione |

È vietata la riproduzione totale o parziale con qualsiasi mezzo della presente Procedura Gestionale senza l'autorizzazione di SI CERT
 Si ricorda che il presente documento è distribuito in formato elettronico. Il sistema per la distribuzione controllata della documentazione adottato da SI CERT garantisce l'aggiornamento della stessa solo in forma elettronica. Pertanto, si richiede all'utilizzatore di assicurarsi di utilizzare sempre il documento nello stato di revisione corretto utilizzando il documento presente nella propria area personale del sito www.sicert.ch
 Chi per propria comodità dovesse stampare il documento sarà responsabile dell'aggiornamento dello stesso in forma cartacea (distruzione documento superato sostituendolo con quello nuovo)

INDICE

| | |
|--|---|
| 1. RIFERIMENTI | 2 |
| 2. SCOPO DELLA PROCEDURA | 2 |
| 3. OBIETTIVO DELLA GESTIONE DEI RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI | 2 |
| 4. APPLICABILITA' | 2 |
| 5. TERMINI E DEFINIZIONI | 2 |
| 6. GENERALITA' | 3 |
| 7. MODALITA' OPERATIVE | 3 |
| 7.1. Gestione Reclami e Segnalazioni | 3 |
| 7.2. Gestione Ricorsi e Contenziosi | 4 |
| 7.3 Reclami/Segnalazioni inoltrati da ACCREDIA su attività di SI CERT o di Clienti Certificati | 5 |
| 7.4 Reclami inoltrati dal SAAS su attività di SI CERT o di Clienti Certificati | 6 |
| 7.5 Registrazione dei reclami e whistleblower (SAAS) | 6 |
| 7.6 Gestione e trattamento indagini soddisfazione del Cliente | 7 |

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 17000:2020
 Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17029:2020
 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

I riferimenti applicabili alla presente Procedura Gestionale sono riportati nell'Elenco Documenti di Origine Esterna gestito e tenuto aggiornato dal Responsabile Sistema Aziendale con il supporto dei Responsabili Funzionali interessati.

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 DELLE SEGNALAZIONI, RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

Obiettivo della **gestione delle segnalazioni, reclami, ricorsi e contenziosi** è da un lato assicurare sempre maggiori livelli di soddisfazione e di tutela dei Committenti, dei Clienti e delle Parti Interessate, 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 segnalazioni, reclami, ricorsi o contenziosi.

4. APPLICABILITÀ

La presente procedura si applica alle segnalazioni ed ai reclami di qualsiasi natura, tipo e provenienza, ai ricorsi avverso alle decisioni assunte da SI Cert da parte dei Committenti e/o Clienti e ai contenziosi che ne dovessero scaturire, nell'ambito dei servizi di valutazione della conformità di prodotti/processi/servizi/figure professionali/sistemi di gestione/asserzioni etiche.

5. TERMINI E DEFINIZIONI

Per **Parte Interessata** si intende Persona od organizzazione che può influenzare, o essere influenzata o ritenersi influenzata da una decisione o un'attività. Questa può essere una persona o un gruppo che ha un interesse in una qualsiasi decisione o attività di un'organizzazione.

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 comunicazione documentata o non relativa a comportamenti/situazioni non conformi o potenzialmente non conformi dell'Organismo (SI Cert) o del fornitore del servizio/prodotto oggetto di valutazione della conformità da parte dell'organismo (SI Cert), che non necessariamente implichi insoddisfazione da parte di chi ha effettuato la segnalazione.

Per **ricorso**: si intende la richiesta, indirizzata dalla persona od organizzazione che fornisce o costituisce l'oggetto di valutazione della conformità, all'organismo di valutazione della conformità o all'organismo di accreditamento, per la riconsiderazione, da parte di tale organismo, di una decisione che questi ha assunto relativamente a quell'oggetto

Per **reclamo** si intende un'espressione d'insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da un'organizzazione, ad un organismo di valutazione della conformità o ad un organismo di accreditamento, relativa alle attività di tale organismo, per la quale è attesa una risposta.

Per **contenzioso** si intende una controversia che sorge tra il committente di un servizio di valutazione della conformità e l'organismo di valutazione della conformità.

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. GENERALITÀ

La Direzione Generale, consapevole dell'importanza strategica e funzionale di una corretta gestione delle segnalazioni, dei reclami, ricorsi e contenziosi, si impegna affinché siano prese decisioni appropriate a tutti i livelli di SI Cert per le quali, in quanto Rappresentante Legale della stessa società, assumendo la piena responsabilità di tutte le decisioni prese, di concerto con i Responsabili Funzionali incaricati. Il processo di gestione e tenuta sotto controllo delle segnalazioni, 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 di Gestione Aziendale per gli aspetti operativi. A tale riguardo, il Responsabile Sistema Gestione Aziendale, 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 le segnalazioni, 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 delle segnalazioni, 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 ad inoltrare una segnalazione, un reclamo o un ricorso o ad avviare un contenzioso, in modo da porre in essere tutte le azioni a livello organizzativo, procedurale e comportamentale che consentano di evitare il ripetersi di situazioni analoghe. Conseguentemente, anche per le segnalazioni, 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 delle varie Parti interessate e della stessa SI CERT, 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 sulle segnalazioni, sui reclami e sui ricorsi non diano luogo ad alcuna azione discriminatoria e che le stesse siano assunte o quanto meno siano riesaminate ed approvate da Personale non coinvolto nelle attività oggetto della segnalazione, del reclamo o del ricorso e/o nelle attività di valutazione della conformità oggetto della segnalazione, 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 Registrazioni"**.

7. MODALITÀ OPERATIVE

7.1. Gestione Segnalazioni e Reclami

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 che però non necessariamente implicano una sua insoddisfazione.

Analogamente, qualsiasi Parte interessata, può far pervenire una segnalazione o un reclamo, nei modi che ritiene opportuno su qualsiasi aspetto di proprio interesse che abbia pertinenza con l'operato di SI Cert, oppure semplicemente far pervenire segnalazioni su comportamenti non in linea da parte del Personale di SI CERT.

Le segnalazioni ed i reclami, possono essere formulate in forma:

Palese: utilizzando l'apposita modulistica presente sul sito di SI Cert, o qualsiasi altro documento che chi presenta la segnalazione e/o il reclamo voglia utilizzare, inviando quindi il documento compilato all'indirizzo: Strada Statale 18, 117/121 84047 Capaccio Paestum (SA) od utilizzando gli indirizzi di posta elettronica presenti sul sito, in alternativa, le segnalazioni e/o i reclami possono essere presentati in forma palese, anche inviando direttamente una email agli indirizzi di posta elettronica presenti sul sito.

Anonima: utilizzando un qualsiasi documento che chi presenta la segnalazione e/o il reclamo voglia utilizzare, inviando quindi il documento compilato all'indirizzo: Strada Statale 18, 117/121 84047 Capaccio Paestum (SA). La segnalazione anonima può anche essere presentata utilizzando l'apposito form presente nella sezione segnalazioni del sito di SI Cert.

Gli indirizzi di posta elettronica segnalazioni@sicert.net e reclamisa8000@sicert.net sono direttamente gestiti dal PM

Il reclamo può essere presentato anche verbalmente utilizzando il numero di telefono 800.983.873 e tramite la voce guida l'interlocutore verrà indirizzato all'interno dedicato

Al ricevimento di una segnalazione o di un reclamo, si verifica se lo stesso sia riconducibile ad un'attività sotto la responsabilità/controllo di SI Cert e si avvia la procedura per la gestione della/o stessa/o, nel rispetto dei requisiti di riservatezza.

Conseguentemente la Direzione Generale per mezzo del Responsabile Sistema Gestione Aziendale avvia il relativo processo di

gestione che provvede ad aggiornare il **Registro Segnalazioni Reclami, Ricorsi e Contenziosi**, attribuendovi un numero progressivo, e, con il coinvolgimento dei Responsabili Funzionali interessati, ad effettuare un'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 a colui che ha fatto pervenire la segnalazione o il reclamo dell'avvenuta ricezione, impegnandosi a mantenerlo informato sui relativi sviluppi, anche nel caso in cui la segnalazione/reclamo sia 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 della segnalazione/reclamo e comunque non oltre i 3 mesi.

In particolare, il Responsabile Sistema Gestione Aziendale individua il Responsabile Funzionale interessato, rendendogli disponibili le informazioni relative alla segnalazione/reclamo pervenuta. Laddove le informazioni non siano complete o chiare, al fine di poter agire efficacemente nella gestione della segnalazione/reclamo, il Responsabile Funzionale interessato interagisce con colui che ha fatto pervenire la segnalazione o il reclamo, 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. Il Responsabile Funzionale interessato, analizzata la segnalazione/reclamo, se ritenuta fondata, assicura che le decisioni siano assunte o quanto meno siano riesaminate ed approvate da Personale non coinvolto nelle attività oggetto della segnalazione/reclamo e/o nelle attività di valutazione della conformità in oggetto.

Al termine dell'iter di gestione della segnalazione e del reclamo, ove possibile, SI CERT dà formale comunicazione, a colui che ha fatto pervenire la segnalazione o il reclamo, della conclusione dello stesso e del suo trattamento. SI CERT stabilisce con colui che ha fatto pervenire la segnalazione o il reclamo, se il contenuto della stessa e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici, ed in caso affermativo, in quale misura.

Se la segnalazione o il reclamo è riferito ad un Cliente a cui è stata rilasciata una certificazione o dichiarazione di validazione o verifica, SI CERT garantisce che per la sua gestione sia presa in considerazione anche l'efficacia dell'organizzazione del Cliente stesso che ha prodotto quanto oggetto della certificazione o della dichiarazione di validazione o verifica (prodotti/processi/servizi/figure professionali/sistemi di gestione/asserzioni etiche). Conseguentemente, SI CERT provvede a dare tempestiva comunicazione al Cliente per il quale è pervenuta/o la segnalazione o il reclamo.

Nel caso in cui la segnalazione/reclamo pervenga da parte di un Committente o un Cliente, abbia natura tecnico-funzionale, ed attenga a qualche decisione assunta da SI CERT, 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 Committente o il Cliente, in attesa di un'efficace soluzione del caso gestita secondo le modalità riportate nel paragrafo successivo per il ricorso.

In aggiunta, è cura del Responsabile Sistema Gestione Aziendale, della Direzione Tecnica e del Responsabile Funzionale interessato alla segnalazione/reclamo, esaminarla 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"**, che consentano di evitare il ripetersi delle condizioni che hanno determinato la segnalazione/reclamo stessa. Nel caso in cui non si ritenesse opportuno avviare alcuna azione di miglioramento, è cura del Responsabile Sistema Gestione Aziendale registrare le motivazioni e informare colui che ha fatto pervenire la segnalazione o il reclamo.

Se dall'esame della segnalazione/reclamo emerge che la responsabilità è da attribuire al Personale di SI CERT, questi è prontamente coinvolto in modo che la situazione sia debitamente esaminata, con le eventuali decisioni assunte. Se invece, la responsabilità è da attribuire a soggetti diversi da SI CERT, il Responsabile Sistema Gestione Aziendale coinvolge la Direzione Generale e il Responsabile Funzionale interessato per le successive azioni del caso.

Infine, se a seguito delle analisi di tendenza delle segnalazioni e 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 Gestione Aziendale, secondo le modalità previste dalla **Procedura Gestionale "Monitoraggio, Misurazioni e Miglioramenti"**, avanza allo scopo una specifica **Azione di Miglioramento** al Responsabile Funzionale interessato.

Infine, la Direzione Generale si impegna affinché alcuna azione discriminatoria avvenga in conseguenza delle indagini e delle decisioni intraprese nei confronti di colui che ha fatto pervenire la segnalazione o il reclamo.

7.2. Gestione Ricorsi e Contenziosi

In qualsiasi momento il Committente o il Cliente può presentare un ricorso avverso alle decisioni assunte da SI CERT o avviare un contenzioso. Al riguardo, aggiornato il **Registro Segnalazioni, Reclami, Ricorsi e Contenziosi**, è cura del Responsabile Si-

stema Gestione 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 Gestione 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 Gestione Aziendale ed il Responsabile Funzionale interessato al ricorso o al contenzioso provvedono ad effettuare un'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 un'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 affidano l'attività a Valutatore o Gruppo di Valutazione diverso da quello precedentemente impiegato. La ripetizione delle attività di valutazione della conformità è senza alcun onere per il Committente, fatto salvo che l'esito di tale rivalutazione non confermi l'esito originario oggetto di ricorso.

Al riguardo, la Direzione Generale, al fine di assicurare indipendenza, trasparenza e obiettività di giudizio nella valutazione e nella gestione del ricorso, garantisce nei confronti del Ricorrente e dell'Organismo di Accreditamento (...) che, in qualunque caso, la gestione del ricorso non sia 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 Gestione 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. Nel caso in cui il Ricorrente non accetti la proposta di SI CERT e non formuli una controproposta accettabile, si avvia l'iter dell'arbitrato presso la CCIAA di Salerno in Italia.

Caso contrario, la Direzione Generale si impegna a fornire al Ricorrente tramite raccomandata A.R. oppure PEC, la massima collaborazione e tutti gli elementi in base ai quali il ricorso è ritenuto infondato e quindi respinto, consentendo in tal modo anche di valutare la possibilità e/o l'opportunità di avviare l'iter dell'arbitrato presso la CCIAA di Salerno in Italia.

Qualora anche l'arbitrato non dovesse redimere la controversia si ricorre al tribunale per la sede di competenza, avviando specifico contenzioso legale.

Inoltre, la Direzione Generale si impegna affinché alcuna azione discriminatoria avvenga in conseguenza delle indagini e delle decisioni intraprese nei confronti del Ricorrente.

In aggiunta, è cura del Responsabile Sistema Gestione 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 è prontamente coinvolto in modo che il ricorso formulato o il contenzioso avviato possa congiuntamente essere esaminato in tutti i suoi aspetti e portato alla loro attenzione. Quindi, il Responsabile Sistema Gestione Aziendale ed 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 Gestione Aziendale registrandone le motivazioni.

Se invece, la responsabilità è da attribuire a soggetti diversi da di SI CERT, il Responsabile Sistema Gestione 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 Gestione Aziendale, secondo le modalità previste dalla **Procedura Gestionale "Monitoraggio, Misurazioni e Miglioramenti"**, avanza allo scopo una specifica **Azione di Miglioramento** al Responsabile Funzionale interessato.

7.3 Reclami/Segnalazioni inoltrati da ACCREDIA su attività di SI CERT o di Clienti Certificati

ACCREDIA-DC può ricevere reclami/segnalazioni:

- sull'operato di ACCREDIA-DC;
- sull'operato di CAB accreditati;
- per disservizi da parte di soggetti certificati sotto accreditamento;
- sull'uso improprio del marchio ACCREDIA.

Entro 30 giorni (trenta) lavorativi dalla data di ricezione del reclamo/segnalazione, ACCREDIA-DC, dopo averne presa visione, e valutata la fondatezza delle cause che hanno originato il reclamo/segnalazione, provvede a gestire il reclamo/segnalazione secondo le procedure in vigore, le quali garantiscono che l'esame dello stesso e la relativa gestione sia effettuata da persona indipendente dall'oggetto del reclamo/segnalazione. A riguardo SI CERT si impegna a fornire ad ACCREDIA-DC la massima collaborazione e tutti gli elementi di propria competenza per l'efficace risoluzione del reclamo/segnalazione.

Così come previsto dal Regolamento RG-01 Parte Generale, ACCREDIA non prende in carico reclami/segnalazioni inoltrati in forma anonima, per evitare di dar corso a segnalazioni a fini speculativi di turbativa della concorrenza.

7.4 Reclami inoltrati dal SAAS su attività di SI CERT o di Clienti Certificati

Nel caso in cui il reclamo sia inoltrato direttamente al SAAS, esso può riguardare un Cliente di SI Cert oppure altre attività svolte da SI Cert.

Reclamo su attività dei propri Clienti:

- SI CERT da comunicazione al SAAS dell'avvenuta ricezione del reclamo entro 5 gg dall'avvenuta ricezione;
- relaziona al SAAS entro 10 giorni il proprio piano di azione;
- sottopone report di aggiornamento sull'avanzamento delle attività ogni 30 giorni dal primo inoltro;
- contatta il reclamante per approfondire il reclamo (se il reclamante desidera rimanere anonimo si relaziona solo al SAAS);
- completa le verifiche al massimo entro 90 giorni, salvo aver concordato tempi differenti direttamente con il direttore esecutivo del SAAS.
- fornisce una relazione dettagliata a SAAS di tutti i reclami ricevuti ogni 6 mesi. Questo rapporto deve includere i dettagli del reclamo, del risultato, dell'analisi della causa principale e dell'azione correttiva, se necessario.

Nel caso, invece, il reclamo arrivi sotto forma di "preoccupanti informazioni" al SAAS direttamente dai propri stakeholder, la richiesta di verifica ed approfondimento è inoltrata dal SAAS ed eseguita da SI CERT come un normale reclamo. Relazionato direttamente agli stakeholder se possibile altrimenti al SAAS.

7.5 Registrazione dei reclami e whistleblower (SAAS)

(...)

I reclami sono ricevuti e letti solo dal PM.

Al ricevimento del reclamo, sono compilati il modulo SA8000 per la gestione delle segnalazioni o dei reclami e il modulo per il registro delle segnalazioni, dei reclami, dei ricorsi e delle controversie.

Il reclamo/segnalazione è gestito in modo riservato dal Program Manager (PM). Il PM analizza il tipo di reclamo, compila la prima parte del modulo SA8000 per la gestione della segnalazione o del reclamo, ed eventualmente nomina un responsabile del reclamo che abbia le competenze e l'autonomia necessarie per gestire la situazione, le indagini e i rapporti con il segnalante (se noto) e con le eventuali parti coinvolte e avvia il processo di gestione.

Il Responsabile Compliance

- compila il Modulo di Gestione della Segnalazione o del Reclamo riportando le relative scadenze e avvia l'indagine e la raccolta delle evidenze, se del caso procede, con l'autorizzazione del PM, al coinvolgimento di terzi/esperti del settore e all'effettuazione di eventuali sopralluoghi;
- coinvolge l'eventuale terzo verso il quale è stato presentato il reclamo/segnalazione per raccogliere eventuali giustificazioni/difese;
- e procede al monitoraggio e alla gestione del reclamo.

Se necessario, sono effettuate comunicazioni sull'andamento dell'indagine sia al denunciante che alle parti, fino alla chiusura dell'indagine. Le scadenze di cui sopra sono registrate nel modulo di gestione delle segnalazioni o dei reclami per monitorarne il rispetto.

Il PM può chiedere in qualsiasi momento chiarimenti sull'andamento dell'indagine.

Al termine dell'indagine è effettuata un'analisi insieme al PM per le conclusioni del caso e sono informate tutte le parti interessate, se note. Nel caso di segnalazioni anonime, sarà effettuata un'adeguata pubblicazione sul sito web dove l'informazione rimarrà per i successivi 30 giorni nell'Area Segnalazioni.

Possibili azioni a seguito dell'indagine:

- Apertura di un'azione correttiva/preventiva interna per il monitoraggio del lavoro degli auditor o del personale interno.
- Apertura di un'azione correttiva/preventiva nei confronti delle aziende certificate da SI Cert in base ai risultati dell'indagine.

La gestione dell'azione correttiva/preventiva potrebbe, ad esempio, comportare:

- Formazione del personale interno e/o degli auditor,
- Sospensione della collaborazione con il personale interno/esterno,
- Sospensione del certificato di eventuali organizzazioni coinvolte fino alla chiusura dell'azione correttiva/preventiva,
- Audit aggiuntivo sul cliente, oppure affiancamento sull'auditor,
- Ritiro della certificazione, oppure chiusura collaborazione con l'auditor.

In occasione delle riunioni periodiche eseguite dal Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità (CSI), saranno presentate/i e discusse/i tutte/i le segnalazioni, reclami, ricorsi e contenziosi eventualmente ricevuti e gestiti da parte di SI Cert; se necessario, in relazione alla gravità del caso e a discrezione del PM, potrà essere indetta una riunione straordinaria del CSI oppure inviato ai componenti dello stesso comunicazione informativa su uno specifico evento o sullo stato di avanzamento dello stesso.

SI Cert, inoltre, esegue con frequenza di circa 3 mesi delle simulazioni per testare la metodologia definita per l'inoltro della segnalazione/reclamo in forma anonima, in modo da verificare il corretto funzionamento dello stesso.

Ogni sei mesi un rapporto su tutte/i le segnalazioni e reclami ricevuti è inoltrato al SAAS. Le informazioni comunicate riguardano:

- descrizione del reclamo
- azioni intraprese
- analisi delle cause (*root cause analysis*)
- azioni correttive se necessarie
- esito analisi reclamo

Le attività di verifica e controllo dei reclami garantiscono in tutti i momenti la riservatezza e l'anonimato del reclamante. Nessuna azione deve essere perpetrata ai danni del reclamante, né quest'ultimo deve subire alcun tipo di conseguenza dall'aver reclamato.

SI CERT verifica che il reclamante rimanga anonimo in tutti i casi necessari ed in ogni caso monitora e sorveglia il rispetto dei diritti del reclamante.

Tutte le informazioni relative ai reclami gestiti da SI CERT sono conservate per 10 anni dalla risoluzione.

7.6 Gestione e trattamento indagini soddisfazione del Cliente

Per valutare come il Cliente valuta SI CERT ed il relativo grado di soddisfazione, è stato predisposto un questionario collocato all'interno della documentazione finale della valutazione delle conformità rilasciata al Cliente al termine delle attività di valutazione della conformità effettuate presso il Cliente stesso.

I dati dei questionari sono gestiti mediante il software gestionale che restituisce in tempo reale statistiche e diagrammi per l'analisi della soddisfazione dei Clienti in riferimento alle attività svolte da SI CERT; i dati sono utilizzati anche per il monitoraggio dell'operato dei Valutatori.

Nel corso del Riesame di Direzione sono presi in considerazione le statistiche ed i dati disponibili per valutare l'opportunità/necessità di modifiche o interventi specifici.