

	PROCEDURA GESTIONALE	PRG 06 pag. 2 di 3
	GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI	Rev. 01 del 10/09/2020

1. Oggetto

La presente procedura, definisce i criteri, le modalità e le responsabilità con le quali vengono gestiti i reclami e i ricorsi presentati dai clienti di S.C.E.C. e S. in merito alle decisioni o all'operato dell'Ente.

2. Gestione dei reclami

I reclami possono provenire dai Committenti e da tutte le parti interessate (mercato, ecc.) vengono inoltrati, in forma scritta a S.C.E.C. e S. che provvede a comunicarlo al Responsabile Qualità, quest'ultimo provvede a registrarlo, a comunicare al Committente entro 5 giorni dal suo ricevimento di averlo preso in carico, analizzare la situazione di insoddisfazione descritta e dare una risposta allo scrivente entro 20 giorni dal ricevimento.

La funzione che esamina il reclamo non deve aver preso parte al processo oggetto del reclamo e deve garantire competenza tecnica almeno pari a quella di chi ha condotto il processo; inoltre la funzione deve essere gerarchicamente pari o superiore a quella che ha condotto il processo.

Per ogni singolo reclamo del cliente viene inoltre aperta una adeguata azione correttiva così come definito nella procedura PG 05. In particolare la procedura si applica nei casi in cui il reclamo risulta fondato e coerente con le modalità procedurali di S.C.E.C. e S.. Se viceversa il reclamante effettua una comunicazione che non comporta necessariamente l'apertura di una specifica azione correttiva, il Responsabile Qualità S.C.E.C.eS. predisporrà una comunicazione di risposta con le giuste spiegazioni, da inviare al reclamante entro 20 giorni dal ricevimento così come previsto dal regolamento di certificazione.

Quando possibile, S.C.E.C. e S. fornisce, a chi ha presentato il reclamo, rapporti riguardanti lo stato di avanzamento ed i risultati.

S.C.E.C. e S. stabilirà con il committente e con chi ha presentato il reclamo, se, ed in caso affermativo in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione possono essere resi pubblici

In occasione dei riesami del SQ o, in casi di urgenza, nel più breve tempo possibile dalla registrazione del reclamo stesso il Responsabile Qualità si attiva affinché vengano apportate le modifiche ritenute necessarie al SQ di S.C.E.C. e S. al fine di migliorare il livello di soddisfazione dei Clienti.

3. Gestione dei Ricorsi

I ricorsi riguardano comunicazioni di S.C.E.C. e S. inerenti il risultato delle attività di valutazione della documentazione, di ispezione o il rilascio, non rilascio, ritiro della certificazione. Il ricorso è la manifestazione esplicita e documentata di non accettazione delle decisioni adottate da S.C.E.C. e S. nell'ambito delle attività di verifica ispettiva. Il contenzioso deriva dalla eventuale non accettazione da parte del committente delle decisioni comunicate a fronte dei ricorsi.

Il ricorso va indirizzato all'Amministratore Unico di S.C.E.C. e S. entro 15 giorni dal formale ricevimento da parte dell'Organizzazione della decisione di S.C.E.C. e S..

S.C.E.C. e S. comunica in forma scritta il ricevimento del ricorso entro 10 gg dal ricevimento del medesimo.

L'Amministratore Unico di S.C.E.C. e S. procederà ad incaricare una persona esperta che non sia intervenuta nel processo di ispezione/certificazione del committente (ad esempio un ispettore qualificato da S.C.E.C. e S.) e che procederà all'accertamento in merito.

L'incaricato dell'accertamento del ricorso informerà l'Amministratore Unico il quale provvederà a trasmettere una risposta scritta, a mezzo lettera raccomandata, all'organizzazione entro 30 giorni dal ricevimento circa l'esito dell'accertamento e le relative decisioni.

	PROCEDURA GESTIONALE	PRG 06 pag. 3 di 3
	GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI	Rev. 01 del 10/09/2020

L'eventuale contenzioso che dovesse insorgere viene riportato al giudizio di una terna arbitrale; due arbitri vengono scelti dalle due parti tra esperti del settore mentre il terzo viene scelto dai primi due o, in mancanza di accordo, dal Tribunale di Roma.

Inoltre nel caso di ricorsi e contenzioni la direzione di S.C.E.C. e S. provvederà ad intraprendere sistematicamente adeguate azioni correttive ovvero azioni preventive al fine di analizzare e migliorare il sistema di gestione in modo da ridurre o prevenirne eventuali ripetizioni.

I ricorsi sono raccolti in un apposito registro.

Il ricorso non interrompe comunque l'esecutività dei provvedimenti adottati nei confronti del Ricorrente.

Dei reclami, ricorsi e contenziosi verrà informato il Comitato Paritetico di Sorveglianza alla prima riunione utile.