



PR.PND03
RICORSI E RECLAMI

Carlo Rho

00	Aggiornamento	29 Settembre 2023	S.B.	R.C.
00	Emissione	07 Dicembre 2022	S.B.	R.C.
Revisione	Motivo	Data	Redatto	Approvato

1 SOMMARIO

1	Sommario	2
2	Scopo.....	3
3	Definizioni e abbreviazioni.....	3
4	Presentazione del ricorso/reclamo	3
5	Valutazione e gestione del ricorso e del reclamo	4
6	Segnalazioni	4
7	Processo di revisione e risoluzione del ricorso	5
8	Processo di revisione e risoluzione del reclamo	6

2 SCOPO

Lo scopo di questa procedura è quello di fornire le linee guida per gestire gli eventuali reclami o ricorsi.

Verrà illustrato l'iter che il personale dovrà seguire in questi casi e le modalità con cui un cliente può presentare reclami e ricorsi.

3 DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

Ricorso, appello: Richiesta da parte di un richiedente, candidato o persona certificata, di riconsiderare qualsiasi decisione presa dall'organismo di certificazione relativa alla certificazione da lui/lei desiderata.

Richiedente: Persona che ha presentato una domanda per essere ammesso al processo di certificazione.

Candidato: Richiedente che possiede i requisiti specificati ed è stato ammesso al processo di certificazione.

Reclamo: Espressione d'insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione ad un organismo di certificazione, relativa alle attività di tale organismo o di una persona certificata, per la quale è attesa una risposta.

4 PRESENTAZIONE DEL RICORSO/RECLAMO

È diritto di tutte le persone o organizzazioni coinvolte nel processo di certificazione di CR, di presentare Reclamo o Ricorso per le attività svolte dalla Società e dal suo personale.

CR si impegna a dare sempre riscontro ai reclami ed ai ricorsi da parte dei clienti, delle associazioni a loro tutela ed in generale alle parti interessate, avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei e tempestivi (email, pec, ecc...). Sia il reclamo che il ricorso dovranno essere presentati in modo formale e per iscritto e dovranno descrivere nel dettaglio l'attività sotto accusa precisandone la data e luogo di esecuzione, l'oggetto della certificazione, il personale di CR coinvolto e dovranno essere precisati e stimati gli eventuali danni arrecati dalla presunta deficienza.

In particolar modo: il ricorso dovrà essere presentato entro 30 giorni dalla data di notifica della decisione presa dall'organismo di certificazione contro cui si vuole agire compilando e inviando il "MD.PND06 Invio reclamo-ricorso" agli indirizzi indicati sul modello stesso. Il modello MD.PND06 nella

versione in uso sarà reso disponibile ai clienti attraverso il download in formato pdf sul sito www.crinspection.it nella sezione "documenti".

Una volta ricevuto il MD.PND06 CR Inspection avviserà il richiedente tramite un email di notifica di avvenuta presa incarico di reclamo-ricorso.

Ricorsi e reclami verranno esaminati dal Responsabile di schema di CR se non direttamente coinvolto, in caso contrario dal suo Sostituto o da personale tecnico qualificato che non abbia partecipato in nessun modo:

- Alla decisione presa nel caso di un reclamo.
- Nella commessa in oggetto nel caso di ricorso.

5 VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RICORSO E DEL RECLAMO

Il reclamo ed il ricorso dovranno essere presentati al Responsabile di schema il quale, previa valutazione supportata dal personale interno competente, darà risposta scritta entro 30 gg per il reclamo ed entro 60 gg per il ricorso.

La prima responsabilità del Responsabile di schema è quella di valutare la natura dell'istanza ricevuta. Possono essere oggetto di Reclamo o Ricorso tutte quelle attività eseguite da CR che arrechino eventuali danni materiali o di immagine in caso di errore, negligenza o dolo.

Nel caso in cui il reclamo e/o il ricorso risultassero essere fondati, il Responsabile di schema dovrà informare tempestivamente l'ispettore coinvolto e avviare il processo di revisione.

CR garantisce un processo di trattamento dei reclami e dei ricorsi equo, obiettivo e riservato.

Tutte le informazioni che identificano personalmente il reclamante e il ricorrente, non saranno rivelate in mancanza del consenso espresso del cliente in pieno accordo a quanto stabilito dalle politiche interne di CR per riservatezza e trattamento dati.

6 SEGNALAZIONI

Sono considerate segnalazioni tutte le informazioni provenienti da clienti e organizzazioni che non contestano alla società disservizi, scarsa professionalità o inadeguatezza del servizio stesso, ma che ne sollecitano solamente un'attività di controllo.

Le segnalazioni vengono inoltrate al responsabile di schema che ha 30 giorni di tempo per una sua valutazione preliminare.

Se viene ritenuta fondata, il Responsabile di schema comunicherà per iscritto al segnalante che la segnalazione verrà passata ad un comitato costituito ad hoc per un approfondimento ed un'analisi dei risvolti che possono impattare l'attività.

Il comitato ha tre mesi di tempo per la sua analisi. CR attuerà eventuali azioni correttive sulla base dell'esito della valutazione del comitato. Se infondata, il Responsabile di schema comunicherà al segnalante la sua valutazione ed i motivi della sua non accoglienza.

7 PROCESSO DI REVISIONE E RISOLUZIONE DEL RICORSO

In caso di errori rilevanti e conseguenti danni gravi denunciati dal ricorrente, il Responsabile di schema dovrà revisionare la documentazione relativa all'attività contestata, potendosi avvalere del personale coinvolto per eventuali chiarimenti. Dovranno essere individuate le irregolarità dell'operato e le responsabilità del personale coinvolto.

Se il Responsabile di schema appura che la responsabilità non è del personale CR, chiuderà il processo di ricorso avendo cura di fornire al ricorrente un report che dimostri l'evidenza dell'estraneità di CR ai fatti.

Qualora invece, il processo di revisione confermi la responsabilità del personale CR, il Responsabile di schema dovrà individuare e sottoporre al ricorrente una serie di misure correttive.

Il rapporto del processo di revisione e le soluzioni indicate dovranno essere recapitate al cliente in forma scritta entro 60 giorni. Se il ricorrente accetta le misure correttive proposte dal Responsabile di schema, dovrà firmare per accettazione il rapporto di CR e la procedura di ricorso si concluderà con l'espletamento delle misure correttive scelte.

Contrariamente, se il ricorrente non dovesse essere concorde e soddisfatto dall'analisi e le soluzioni suggerite, avrà il diritto di avviare un contenzioso. Il Foro competente è il Foro di **Pistoia**.

In entrambi i casi CR risponderà direttamente ed in prima persona al ricorrente; solo successivamente avvierà azioni e provvedimenti tra la Società e il personale e/o collaboratori coinvolti.

8 PROCESSO DI REVISIONE E RISOLUZIONE DEL RECLAMO

Una volta pervenuto il reclamo, il Responsabile di schema effettua una primaria valutazione sulla base della documentazione ricevuta dal cliente al fine di verificare l'accaduto. In questa fase può richiedere al personale coinvolto una relazione sui fatti contestati dal cliente e, nel caso, la produzione della documentazione di supporto utile.

Se il Responsabile di schema appura l'infondatezza del reclamo, chiuderà il processo, fornendo al reclamante un report che dimostri l'insussistenza dell'istanza presentata.

Qualora, invece, il processo di revisione confermi la fondatezza del reclamo, il Responsabile di schema dovrà individuare e sottoporre al reclamante una serie di misure correttive.

Il rapporto del processo di revisione e le soluzioni indicate dovranno essere recapitate al cliente in forma scritta entro 30 giorni. Se il reclamante accetta le misure correttive proposte dal Responsabile di schema, dovrà firmare per accettazione il rapporto di CR e la procedura di reclamo si concluderà con l'espletamento delle misure correttive scelte.

Contrariamente, se il reclamante non dovesse essere concorde e soddisfatto dall'analisi effettuata e dalle soluzioni suggerite, avrà il diritto di avviare un contenzioso. Il Foro competente è il Foro di Pistoia.

In entrambi i casi CR risponderà direttamente ed in prima persona al reclamante; solo successivamente avvierà azioni e provvedimenti tra la Società e il personale e/o collaboratori coinvolti.