

Gestione reclami e ricorsi

Revisione	Descrizione della modifica	Elaborazione	Verifica	Approvazione
0	Aggiornamento generale	P. De Simone/ C. Vestrella	G. Bucci	P. Vestrella
1	Aggiornamento procedura ricorsi	P. De Simone	G. Bucci	C. Vestrella
2	Aggiornamento per ricorsi all'Autorità abilitante	P. De Simone	G. Bucci	C. Vestrella
3	Aggiornamento per modifica composiz. Commiss.ricorsi	P. De Simone	G. Bucci	C. Vestrella
4	Aggiornamento indirizzo MISE	P. De Simone	S. Bonomi	C. Vestrella

Indice

- 1 Scopo e campo di applicazione
- 2 Responsabilità
- 3 Attività
- 4 Allegati

1 Scopo e campo di applicazione

Scopo della presente procedura è descrivere i criteri adottati dal IQM per gestire eventuali reclami e ricorsi pervenuti da Clienti o enti esterni, in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2005

La procedura si applica a tutte le attività di ispezione definite nella sez. 3 del MQ DPR 462/01.

2 Responsabilità

2.1 Reclami

L'OA esamina i reclami con il DTI e il RDI.

Il RDI registra i reclami, li analizza e contatta il Cliente per aggiornarlo sul trattamento.

Il RDI definisce l'Azione Correttiva (AC) e, unitamente al DTI e al RACC, valuta la eventuale significatività di un'Azione Preventiva (AP).

2.2 Ricorsi

La OA esamina i ricorsi con il DTI e il RDI.

La "Commissione per i Ricorsi" analizza i ricorsi, il RDI contatta il Cliente per aggiornarlo sulle decisioni assunte.

3 Attività

3.1 Reclami

Per politica aziendale, IQM accetta eventuali reclami esclusivamente in forma scritta.

I reclami pervenuti vengono trasmessi alla OA che li esamina con il DTI e il RDI. Il RDI apre una non conformità per ogni reclamo (MOD 07-05-A) e ne registra gli estremi nel registro delle non conformità (MOD 07-05-B), effettuando, successivamente, l'analisi preliminare dei contenuti, al fine di individuare le modalità per il successivo trattamento.

Nel caso di reclami privi di elementi ritenuti essenziali ai fini della comprensione e risoluzione del problema, il RDI contatta immediatamente il Cliente che ha inoltrato il reclamo, per completare le informazioni mancanti.

Nel caso in cui il reclamo sia ritenuto ingiustificato, il RDI contatta il Cliente per chiarire le motivazioni di tale valutazione. In caso di accettazione del reclamo, il RDI informa di ciò il Cliente, mantenendolo in seguito costantemente aggiornato.

Al fine della corretta gestione dei rapporti con il Cliente, il RDI aggiorna costantemente l'OA sullo stato di avanzamento della risoluzione del reclamo.

Il RDI, a seguito di scambio di corrispondenza e/o di eventuali riunioni con il Cliente, formalizza le modalità di risoluzione del reclamo e attiva la conseguente Azione Correttiva, comunicando tale decisione al Cliente.

Il RDI è responsabile di stabilire chi ha il compito di attuare l'AC, di seguirne l'intero iter fino al termine dell'intervento, nonché di misurarne e documentarne l'efficacia e la conseguente soddisfazione del Cliente.

A reclamo risolto, il RDI ne dà comunicazione al Cliente, ribadendo le iniziative messe in atto per la risoluzione del problema e per la verifica finale sull'efficacia dell'intervento.

Il reclamo si ritiene a questo punto concluso. Il RDI raccoglie tutta la documentazione emessa per la risoluzione del reclamo e la archivia.

Modalità particolari possono essere definite per il trattamento del reclamo in base alle procedure stabilite dal Cliente e fatte proprie da IQM, ai fini di uno specifico contratto.

A valle della soluzione del reclamo, il RDI, in collaborazione con il DTI e L'OA, valutano l'opportunità di attuare un'azione preventiva, al fine di evitare eventuali nuovi problemi, diversi da quello per il quale è stata attuata l'AC, comunque connessi con il reclamo risolto.

I reclami, le AC e le AP sono utilizzate dal RACC quali strumenti per il riesame periodico del SGQ.

3.2 Ricorsi

Il Cliente, qualora non soddisfatto della risposta al reclamo, inoltra il ricorso ad IQM.

I ricorsi devono essere presentati per iscritto a IQM con tutta la documentazione disponibile e pertinente entro tre (3) mesi dalla risposta al reclamo di IQM.

Il RDI, a seguito della presentazione del ricorso, prepara un rapporto relativo al ricorso per presentarlo all'OA.

L'OA decide di accogliere o rifiutare il ricorso basandosi sul rapporto del RDI e sulla documentazione del ricorrente.

La decisione deve essere comunicata al ricorrente per iscritto, entro un (1) mese dall'esame dello stesso.

Il ricorrente può, se lo ritiene opportuno, ritirare il ricorso in questa fase della procedura senza incorrere in nessun obbligo finanziario.

Nel caso in cui la Direzione rifiuta il ricorso, viene costituita la "commissione dei ricorsi" presieduta dall'OA.

Tale commissione deve decidere la validità del ricorso e la decisione deve essere comunicata al ricorrente dall'OA.

Nel caso di ispezioni come Organismo Abilitato (ispezioni su mandato legale: DPR 462/01) è facoltà del Cliente proporre ricorsi direttamente all'Autorità Abilitante indirizzando gli stessi al Ministero per lo Sviluppo Economico, Dipartimento per l'Impresa e l'Internazionalizzazione, Struttura DG - MCCVNT.

3.2.1 Costituzione della Commissione dei ricorsi

La commissione dei ricorsi deve essere costituita da 5 membri (Organo Amministrativo incluso) di cui 3 membri indipendenti sia dal ricorrente che da IQM.

L'OA ha il compito di scegliere i membri della commissione in base al seguente schema:

- due membri della Direzione di IQM

- due membri nominati dal ricorrente
- un membro indipendente da IQM e dal ricorrente (preferibilmente un membro del Ministero dello sviluppo economico, o esperto del settore da scegliere tra docenti universitari e/o membri di altri Enti/organismi di ispezione/vigilanza)

I nomi dei membri della commissione devono essere presentati al ricorrente e, possono essere respinti solo sulla base di conflitti d'interesse.

In tal caso un'ulteriore scelta deve essere fatta di comune accordo tra il ricorrente e IQM.

3.2.2 Azioni della Commissione dei ricorsi

L'OA deve convocare la commissione entro un mese dal rifiuto del ricorso.

I membri della commissione devono ricevere la seguente documentazione prima della riunione della commissione:

- la documentazione del ricorrente,
- il rapporto del RDI

Durante la riunione della commissione, sia il ricorrente sia il RDI possono intervenire verbalmente per chiarificazioni da apportare alla precedente documentazione presentata.

L'esame della documentazione e la decisione viene presa, normalmente, in un'unica seduta della commissione ed è rimandata ad altre sedute solo in casi eccezionali.

I costi del ricorso devono essere a carico:

- di IQM se il ricorso è accolto
- del ricorrente se il ricorso è respinto

La decisione deve essere comunicata per iscritto al ricorrente.

Nel caso in cui la decisione della commissione ricorsi non esaurisca ogni pendenza tra le parti e sorga quindi un contenzioso, si ricorrerà all'intervento del Foro competente.

4 Allegati

- MOD 07-05-A: Rilevazione non conformità
- MOD 07-05-B: Registro non conformità