

GESTIONE RECLAMI E RICORSI-ISPEZIONI SU SERVIZI

Revisione	Descrizione della modifica	Elaborazione	Verifica	Approvazione
3	Par. 3 , gest. Reclami in base contratto	C. Vestrella	D. Borsani	CV/DB
2	Par n. 3, 4	C. Vestrella	D. Borsani	CV/DB
0	NUOVA EMISSIONE	C. Vestrella	D. Borsani	CV/DB

1. SCOPO

Scopo della presente procedura è descrivere i criteri adottati dal IQM per gestire eventuali reclami e ricorsi pervenuti da Clienti o enti esterni, ai sensi della norma UNI CEI EN 17020.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Tutte le attività di ispezione e certificazione così come definite nel Manuale Qualità, p.to 14 e p.to 15

3. RESPONSABILITA'

Reclami:

L' OA esamina i reclami con il DT ed il RACC, ed eventualmente il RDI.

Il RACC, con la collaborazione del DT, registra i reclami, li analizza e contatta il Cliente per aggiornarlo sul trattamento.

Il RACC, con la collaborazione del DT, definisce l'Azione Correttiva (AC) e valuta la eventuale significatività di un'Azione Preventiva (AP).

Ricorsi:

L' OA esamina i ricorsi con il DT ed il RACC, ed eventualmente il RDI.

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

Modalità particolari sono definite per il trattamento del reclamo secondo le procedure stabilite dal Cliente e fatte proprie da IQM con l'acquisizione del contratto.

4. ATTIVITA'

Tutti i reclami riguardanti le attività di ispezione o di certificazione di IQM e le relative azioni correttive intraprese e/o in corso di definizione sono oggetto di relazione all'Organo Amministrativo da parte del Direttore Tecnico di competenza.

Solo i reclami per iscritto possono essere accolti per azioni correttive formali.

Nella eventualità di segnalazioni verbali o telefoniche chiunque riceva tale reclamo è obbligato a richiedere alla fonte del reclamo una definizione per iscritto dello stesso.

Il Responsabile Accreditazioni è responsabile della registrazione del reclamo.

Il Direttore Tecnico (o suo delegato) è responsabile per l'avviamento di un'inchiesta e preparazione della relativa pratica.

Le azioni correttive devono essere iniziate tempestivamente e la loro efficacia verificata.

Tutti i reclami di natura grave o per i quali il Direttore Tecnico (o suo delegato) non può rimediare, devono essere riferiti all'Organo Amministrativo per deliberare sulle necessarie azioni correttive.

Ricorsi

Condizioni per i ricorsi relativi alle attività di ispezione

Il Cliente, qualora non soddisfatto della risposta al reclamo, inoltra il ricorso alla Direzione di 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 Direttore Tecnico, a seguito della presentazione del ricorso, prepara un rapporto relativo al ricorso per presentarlo all'Organo Amministrativo.

L'Organo Amministrativo decide di accogliere o rifiutare il ricorso basandosi sul rapporto del Direttore Tecnico e sulla documentazione del ricorrente.

La decisione deve essere comunicata al ricorrente per iscritto, entro un 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.

Se la Direzione rifiuta il ricorso, deve essere costituita una commissione dei ricorsi presieduta dall'Organo Amministrativo.

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

Condizioni per i ricorsi relativi alle attività di certificazione

Qualsiasi parte interessata può presentare un ricorso contro le decisioni del Direttore Tecnico Certificazioni o della Direzione.

I ricorsi devono essere considerati solo per i seguenti casi:

- Respinta della richiesta di certificazione
- Sospensione, ritiro ed annullamento della certificazione

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

Il Direttore Tecnico Certificazioni, a seguito della presentazione del ricorso, prepara un rapporto relativo al ricorso per presentarlo all'Organo Amministrativo.

L'Organo Amministrativo decide di accogliere o rifiutare il ricorso basandosi sul rapporto del Direttore Tecnico e sulla documentazione del ricorrente.

La decisione deve essere comunicata al ricorrente per iscritto, entro un 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.

Se la Direzione rifiuta il ricorso, deve essere costituita una commissione dei ricorsi presieduta dall'Organo Amministrativo.

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

Costituzione della Commissione dei ricorsi per le attività di ispezione

Le modalità sono le medesime descritte al p.to seguente, con l'unica differenza legata alle funzioni interessate (ispezioni)

Costituzione della Commissione dei ricorsi per le attività di certificazione

L'Organo Amministrativo presiede la commissione dei ricorsi.

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

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

- due membri della Direzione di IQM
- tre membri indipendenti da IQM e dal ricorrente

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.

Azioni della Commissione dei ricorsi per le attività di ispezione

Le attività sono le medesime descritte al p.to seguente, con l'unica differenza legata alle funzioni interessate (ispezioni)

Azioni della Commissione dei ricorsi per le attività di certificazione

L'Organo Amministrativo 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 Direttore Tecnico Certificazioni (*o Ispezioni*).

Durante la riunione della commissione, sia il ricorrente sia il *Direttore Tecnico Certificazioni (o Ispezioni)* possono intervenire verbalmente per chiarificazioni da apportare alla precedente documentazione presentata.

La commissione può fare intervenire esperti nel campo produttivo del ricorrente, i quali devono essere indipendenti dal ricorrente e da IQM.

L'esame della documentazione e la decisione normalmente viene presa 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.

5. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

- Sez. 28 del Manuale Qualità
- MD-26 Rilevazione NC/reclamo
- MD-30 Registro dei Reclami