

SOMMARIO

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
2. NORMATIVE DI RIFERIMENTO	2
3. TERMINI E DEFINIZIONI, CLASSIFICAZIONI E SIGLE	2
4. RECLAMI	3
5. RICORSI	5
6. CONTENZIOSI	5
7. AZIONI CONSEGUENTI	5
8. REGISTRAZIONE	5
9. DESTINATARI DELLA PRESENTE PROCEDURA	6
10. RIFERIMENTI INTERNI	6

Copia controllata numero 1 distribuita a ACCREDIA costituita da n.6 pagine totali.

Rev.	Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
03	22/05/2018	Aggiornamento in riferimento osservazioni Accredia 2018/05/11	RSQ	LRA – STA	DIR

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura descrive il processo di trattamento, da parte di leS INGEGNERIA E SICUREZZA DEGASPERI S.r.l. (nel seguito leS), di reclami, ricorsi e contenziosi relativi a clienti che abbiano stipulato con la leS un contratto di erogazione di servizio o di certificazione e/o ispezione, o ad altre parti interessate.

2. NORMATIVE DI RIFERIMENTO

UNI EN ISO 9001:2015	Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti
UNI ISO 1002:2006	Gestione per la qualità – Soddisfazione del cliente – Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni
UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012	Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi
UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012	Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Reclamante.	Persona, organizzazione o il rappresentante della stessa, che presenta un reclamo alla leS.
Reclamo.	Espressione di insoddisfazione rivolta alla leS, in relazione ai suoi servizi o allo stesso processo di trattamento reclami, dove si attende in modo esplicito o implicito una risposta o una soluzione.
Ricorso.	Richiesta o istanza rivolta contro un atto o una decisione della leS, assunta nell'ambito o a conclusione dell'erogazione di servizio di certificazione e/o ispezione, al fine di ottenerne la modifica e/o l'annullamento.
Contenzioso.	Complesso di atti e/o di procedure attivate dalla/e parte/i miranti a dirimere, con l'intervento di terzi, vertenze connesse con l'attività di erogazione di servizio/certificazione/ispezione.
Parte interessata.	Persona o gruppo di persone aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo di una organizzazione.
Soddisfazione del cliente.	Percezione del Cliente sul soddisfacimento dei propri requisiti.

Copia controllata numero 1 distribuita a ACCREDIA costituita da n.6 pagine totali.

Rev.	Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
03	22/05/2018	Aggiornamento in riferimento osservazioni Accredia 2018/05/11	RSQ	LRA – STA	DIR

4. RECLAMI

Ogni reclamo che pervenga a leS INGEGNERIA E SICUREZZA DEGASPERI S.r.l. in forma scritta, qualora si riferisca ad attività di erogazione di servizi di certificazione e/o di ispezione di responsabilità della società leS, viene preso in esame e trattato al fine di adottare tutte le correzioni e/o azioni correttive necessarie. Anche eventuali reclami verbali o telefonici possono essere presi in considerazione, in relazione all'importanza di quanto segnalato. Reclami che pervengono alla leS in forma anonima non vengono presi in considerazione.

Per i reclami dovrà essere utilizzato il modulo *MO9 "Modulo reclamo e ricorso"*, inviato dalla leS su richiesta del reclamante o scaricabile dal sito www.iesbz.it alla pagina Documentazione della Home page.

Il processo di trattamento dei reclami viene gestito dalla leS sotto il vincolo di riservatezza, sia per quanto riguarda il reclamante sia per quanto attiene al contenuto del reclamo stesso.

La funzione che gestisce il reclamo non deve aver preso parte al processo oggetto di reclamo e deve garantire competenza tecnica almeno pari a quella di chi ha condotto il processo.

Il reclamo che coinvolge una funzione viene gestito da una funzione gerarchicamente superiore o quanto meno gerarchicamente paritetica.

La funzione responsabile della gestione del reclamo è incaricata di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie afferenti l'oggetto del reclamo, al fine di validare il reclamo stesso e trarne i necessari elementi di valutazione.

L'esame del reclamo viene eseguito a cura della funzione incaricata con la eventuale collaborazione del RT della Divisione interessata, dell'RDD e/o di altre funzioni, sempre che non siano state coinvolte nel processo.

Se necessario, allo scopo di evitare il ripetersi degli inconvenienti e di assicurare il miglioramento continuo delle attività operative, le conclusioni vengono presentate alla Direzione.

Quando possibile, la leS, conferma al reclamante la ricezione di quanto presentato, lo stato di avanzamento del processo di trattamento, se richiesto, le risultanze e le relative conclusioni.

L'esame del reclamo può includere la verifica di efficacia del servizio erogato. Il cliente può essere oggetto di verifiche aggiuntive, se del caso, anche con breve preavviso.

Gli esiti di tali verifiche vengono comunicati al reclamante e, quando applicabile, agli enti di Vigilanza/Accreditamento/Abilitazione/Notifica, nel rispetto dei vincoli di riservatezza e delle specifiche disposizioni vigenti applicabili.

La leS, sempre nel rispetto di eventuali disposizioni applicabili, concorda con il cliente e con il reclamante se e in quale misura rendere pubblici il contenuto del reclamo nonché la sua risoluzione.

La gestione dei reclami può includere anche un'analisi mirata alla identificazione delle cause di eventuali non conformità da parte della leS o dei Tecnici incaricati delle verifiche, in relazione all'esigenza di assicurare la soddisfazione del cliente, il rispetto delle procedure, delle norme e dei regolamenti pertinenti e dell'efficienza delle attività svolte dalla leS Ingegneria e Sicurezza.

Copia controllata numero 1 distribuita a ACCREDIA costituita da n.6 pagine totali.

Rev.	Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
03	22/05/2018	Aggiornamento in riferimento osservazioni Accredia 2018/05/11	RSQ	LRA – STA	DIR

5. RICORSI

Ogni cliente che abbia stipulato con leS un contratto di certificazione/controllo/ispezione o un richiedente di certificazione/controllo/ispezione, può presentare ricorso scritto contro le decisioni di leS, quali ad esempio, sospensione/revoca della certificazione o mancata accettazione della richiesta di certificazione.

Ogni ricorso scritto, che pervenga alla leS INGEGNERIA E SICUREZZA DEGASPERI S.r.l., viene preso in esame e trattato al fine di adottare tutte le correzioni e/o azioni correttive necessarie, senza che ne scaturiscano azioni discriminatorie nei confronti di chi presenta il ricorso.

Per i ricorsi dovrà essere utilizzato il modulo *M09 "Modulo reclamo e ricorso"*, inviato dalla leS su richiesta del reclamante o scaricabile dal sito www.iesbz.it alla pagina Documentazione della Home page.

La leS è responsabile delle decisioni a tutti i livelli della propria organizzazione, in relazione al processo di trattamento dei ricorsi, garantendone la necessaria indipendenza.

L'esame dei ricorsi, inclusi quelli presentati per eventuali ispezioni eseguite su mandato legale, viene effettuato dal responsabile della sezione Gestione Ricorsi e Reclami (SG), interpellando, ove ritenuto necessario, il Comitato per la Salvaguardia della Imparzialità (CSI).

L'esame del ricorso deve essere eseguito da funzioni che non abbiano preso parte al processo oggetto di ricorso.

Il Responsabile Tecnico della Divisione coinvolta ha il compito di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie relative all'oggetto del ricorso al fine di consentire alla Commissione di validare il ricorso stesso e trarne i necessari elementi di valutazione, anche sulla base dei risultati di eventuali precedenti ricorsi simili.

In caso di accoglimento del ricorso da parte della Commissione incaricata, il Legale rappresentante/Amministratore della leS deve adottare appropriate azioni nei confronti del Cliente/Richiedente e/o all'interno di leS. Il RDD deve poi verificare l'applicazione e l'efficacia delle azioni adottate all'interno di leS. Qualora non si ravvisino elementi sufficienti all'accoglimento, il ricorso viene respinto, motivando al richiedente la decisione.

leS conferma la ricezione del ricorso, fornisce a chi lo ha presentato informazioni circa lo stato di avanzamento del processo di trattamento, le risultanze e le relative conclusioni.

Per quanto possibile, il ricorso che coinvolge una funzione viene validato/riesaminato dalla funzione gerarchicamente superiore, a patto che la funzione superiore possa garantire corrispondente competenza tecnica. Per esempio, un ricorso in seguito a una decisione presa da un ispettore oppure da un Comitato di delibera tipicamente può essere esaminato da un Responsabile Tecnico (RT) di divisione qualora questi non abbia rivestito uno di questi ruoli. In tal caso il ricorso potrebbe essere assegnato al sostituto del RT o a un altro ispettore.

Rev.	Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
03	22/05/2018	Aggiornamento in riferimento osservazioni Accredia 2018/05/11	RSQ	LRA – STA	DIR

6. CONTENZIOSI

La risoluzione di eventuali contenziosi insorti tra le parti, direttamente o indirettamente, per l'applicazione o per l'interpretazione di una Procedura Operativa di certificazione, controllo, ispezione della leS è devoluta esclusivamente al lodo di un collegio arbitrale secondo la procedura di arbitrato irrituale.

Tale collegio è composto da tre membri, due dei quali nominati dalle parti, uno per ciascuna, ed il terzo, con funzione di presidente del collegio arbitrale, da due arbitri nominati dalle parti.

In mancanza di accordo l'arbitro viene nominato dal Presidente del Tribunale di Bolzano.

Le spese dell'arbitrato sono a carico del soccombente. La sede dell'arbitrato è Bolzano.

Per quanto possibile, gli arbitri non possono essere parte interessata.

7. AZIONI CONSEGUENTI

Qualora si constati che un reclamo/ricorso/contenzioso possa avere origine da una NC al Sistema di Gestione, questa dovrà essere trattata come indicato in "Procedura Gestione delle NC, AC e AP" (RG 05 REGOLAMENTO GENERALE - Procedura di gestione delle Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive).

L'applicazione della procedura garantisce l'applicazione degli opportuni provvedimenti.

8. REGISTRAZIONE

Ciascun reclamo, ricorso o contenzioso viene registrato a cura del RDD nell'elenco denominato "EG 05 - Elenco generale Reclami, Ricorsi e Non Conformità". La relativa documentazione viene conservata in rete, a cura della funzione incaricata della gestione, in apposite cartelle unitamente alla documentazione relativa alle azioni conseguenti. Per ciascun caso vengono conservate, per quanto applicabile, le seguenti informazioni:

- identificazione di colui che avanza il reclamo/ricorso/contenzioso con riferimento ai documenti presentati a supporto;
- documenti di leS interessati;
- funzione responsabile della analisi effettuata;
- esito motivato dell'esame (con riferimento alle eventuali decisioni del CSI) e azioni conseguenti;
- eventuali non conformità o carenze rilevate in leS e relative correzioni e/o azioni correttive o preventive adottate (con indicazione dei relativi tempi e responsabilità);
- approvazione della Direzione;
- chiusura delle azioni intraprese.

La conservazione ed archiviazione cartacea avvengono a cura della segreteria generale della leS con collocazione della relativa pratica nell'archivio controllato della leS.

Copia controllata numero 1 distribuita a ACCREDIA costituita da n.6 pagine totali.

Rev.	Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
03	22/05/2018	Aggiornamento in riferimento osservazioni Accredia 2018/05/11	RSQ	LRA – STA	DIR

9. DESTINATARI DELLA PRESENTE PROCEDURA

Questa procedura è desinata a:

- al personale di ciascuna divisione (interno o esterno);
- al personale delle funzioni commerciale, amministrativa e di gestione del sistema informatico;
- al personale esterno coinvolto nell'eventuale affidamento di attività outsourcing;
- al responsabile del sito web della leS S.r.l., per la pubblicazione.

10. RIFERIMENTI INTERNI

Manuale della qualità

Elenco Reclami, Ricorsi, Contenziosi e Non Conformità "EG05".

RG 05 REGOLAMENTO GENERALE Procedura di gestione delle Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive.

Copia controllata numero 1 distribuita a ACCREDIA costituita da n.6 pagine totali.

Rev.	Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
03	22/05/2018	Aggiornamento in riferimento osservazioni Accredia 2018/05/11	RSQ	LRA – STA	DIR