

## TRATTAMENTO DEI RICORSI E DEI RECLAMI

### Indice dei contenuti

1. Scopo e campo d'applicazione
2. Definizioni e acronimi
3. Responsabilità
4. Modalità operative
5. Registrazioni
6. Riferimenti interni ed esterni

9				
8				
7				
6				
5				
4				
3				
2				
1				
0	16/07/20	Aggiornamento	RSQ	AU
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Tipo modifica</b>	<b>Verificato da</b> (funzione e firma)	<b>Approvato da</b> (funzione e firma)

## **TRATTAMENTO DEI RICORSI E DEI RECLAMI**

### **1. Scopo e campo d'applicazione**

Lo scopo della presente procedura è di definire le modalità e le responsabilità per trattare i reclami, ricorsi e i contenziosi che dovessero essere mossi dalle organizzazioni clienti a causa di insoddisfazioni circa l'operato ed il servizio loro reso dalla S.M.C. S.r.l. nelle sue attività di valutazione e certificazione dei sistemi di gestione

### **2. Definizioni e acronimi**

Ai fini della presente procedura si applicano le definizioni contenute nelle norme UNI EN ISO 9000:2015 e UNI EN ISO 19011:2018.

Acronimi:

RTA: Responsabile del Team Di Audit

TA: Team di Audit

DT: Direzione Tecnica Certificazioni

RSQ: Responsabile Sistema Qualità

AU: Amministratore Unico

COM: Ufficio Commerciale

NC: Non Conformità

AC: Azioni Correttive

## TRATTAMENTO DEI RICORSI E DEI RECLAMI

### 3. Responsabilità

**RSQ** è responsabile della redazione e verifica della presente procedura e della sua distribuzione.

**AU** è responsabile dell'approvazione della presente procedura.

Le altre responsabilità sono definite nel testo della presente procedura ed in quello delle procedure qui richiamate come riferimenti interni.

### 4. Modalità Operative

Vengono considerati:

- **Reclami**, le manifestazioni di insoddisfazione sia verbali che scritte da parte del soggetto certificato o certificando in merito al servizio ricevuto (ad esempio rapporti contrattuali, ritardi nell'espletamento delle varie fasi dell'iter di certificazione, comportamenti ritenuti non corretti da parte di auditor o del personale SMC); le manifestazioni di insoddisfazione a carico dei soggetti certificati.
- **Ricorsi**, gli appelli formali di qualsiasi parte interessata all'autorità competente della S.M.C. di esaminare una determinata situazione al fine di ottenere la modifica o l'annullamento di un provvedimento. Il ricorso si identifica tale se trasmesso con raccomandata con ricevuta di ritorno;
- **Contenziosi**, richieste del soggetto certificato o certificando di adire alle procedure legali a difesa di interessi propri ritenuti lesi dall'operato della S.M.C. S.r.l.

## **TRATTAMENTO DEI RICORSI E DEI RECLAMI**

### ***Reclamo***

S.M.C. S.r.l è responsabile di tutte le decisioni, a tutti i livelli, relative al processo di trattamento dei reclami.

Ogni organizzazione che utilizza i servizi di certificazione della S.M.C. S.r.l. ha il diritto di presentare reclami nei confronti dei comportamenti e dell'operato della S.M.C. S.r.l. che provvederà a dare conferma scritta della ricezione degli stessi. I reclami non altrimenti risolti sono demandati alle decisioni di un apposito collegio arbitrale. La SMC accetta reclami anche a carico dei soggetti certificati.

Nel caso di reclami sul proprio operato l'AU della S.M.C. S.r.l in collaborazione con la DT, gestisce direttamente con il cliente e tali reclami generano l'apertura di un rapporto di NC interna da parte del RSQ.

Nel caso di reclami a carico dei soggetti certificati, la DT, che non è intervenuta nel processo di audit del cliente, si fa carico di verificare la veridicità del reclamo, e dopo avere comunicato con il cliente oggetto di reclamo, adotta le azioni ritenute idonee al caso in esame.

La DT di concerto con il RSQ e sentiti tutti i soggetti coinvolti esamina le cause del reclamo e tutti i documenti e le informazioni utili alla loro definizione e, in caso di accoglimento, adotta le AC opportune al fine di recuperare la soddisfazione del cliente. La SMC fornisce, via pec o raccomandata, al cliente rapporti sullo stato di avanzamento e sui risultati del reclamo stesso. Ai reclami verrà data risposta (conclusione del processo di trattamento del reclamo), al cliente, tramite pec o raccomandata, entro un mese dalla ricezione dello stesso.

## **TRATTAMENTO DEI RICORSI E DEI RECLAMI**

I reclami e le relative AC vengono registrati ai sensi della PQ 05 e conservati per almeno 5 anni dal RSQ.

### ***Ricorso***

S.M.C. S.r.l è responsabile di tutte le decisioni, a tutti i livelli, relative al processo di trattamento dei ricorsi.

I ricorsi sono gestiti dalla Commissione Ricorsi della S.M.C., che non interviene nel processo di audit. La Commissione ha a disposizione tre mesi per esaminare il ricorso e per attuare le eventuali azioni necessarie. I ricorsi e le relative AC vengono registrati ai sensi della PQ 05 e conservati per almeno 5 anni dal RSQ.

Il ricorso deve pervenire entro 30 giorni dalla data del documento a cui è riferito e deve contenere gli estremi del ricorrente, l'indicazione dell'atto contro cui viene presentato e la motivazione, supportata da evidenze documentali se esistenti. Non appena ricevuto il ricorso, in ogni caso entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione, la S.M.C. conferma al ricorrente tramite pec o raccomandata, la ricezione dello stesso. Inoltre fornisce, via pec o raccomandata, al cliente rapporti sullo stato di avanzamento e sui risultati del ricorso stesso.

Terminata l'analisi del ricorso viene comunicato formalmente al cliente, tramite pec o raccomandata, la conclusione del processo di trattamento del ricorso stesso.

### ***Contenziosi***

I contenziosi conseguenti a reclami/ricorsi non risolti seguono le procedure legali. Il foro competente è quello di Palermo.

Le sentenze emesse a seguito dei contenziosi vengono archiviate e conservate dal RSQ della S.M.C. S.r.l. assieme ai reclami o ricorsi che li hanno generati.

## **TRATTAMENTO DEI RICORSI E DEI RECLAMI**

Tutte le registrazioni relative ai reclami ricorsi e contenziosi sono messe a disposizione degli enti di accreditamento da parte della S.M.C. S.r.l.

### ***Segnalazioni***

Segnalazioni, commenti ed informazioni di ritorno provenienti da clienti che non si possono classificare come reclami, ricorsi e contenziosi vengono riportati dal personale SMC nel mod. 5.5, analizzati dal RSQ e dall'AU e da essi valutati in merito ad eventuali azioni da intraprendere.

## **5. Registrazioni**

Le registrazioni prodotte dall'applicazione della presente procedura vengono archiviate secondo le disposizioni in essa contenute.

## **6. Riferimenti interni ed esterni**

### *Esterni*

UNI EN ISO IEC 17021-1:2015

### *Interni*

MQ

PQ 05, Gestione delle Non Conformità a relative azioni correttive

Regolamento generale di certificazione