

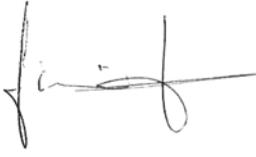


## **PROCEDURA**

### **PR\_G2-B**

## **GESTIONE RICORSI E RECLAMI**

Data prima emissione	Data aggiornamento	Edizione	Revisione	Emesso da RGQ	Verificato da DIR	Approvato da Amministratore Unico
28/12/2004		00	00	RGQ		
31/01/2005		01	00	RGQ		
	31/07/2005	01	01	RGQ		
	10/11/2006	02	00	RGQ		
	22/01/2007	02	01	RGQ		
	18/01/2008	02	02	RGQ		
	02/10/2009	02	03	RGQ		

	22/07/2010	02	04	RGQ		
	17/11/2010	02	05	RGQ		
	22/02/2012		06	RGQ		
	25/01/2013		07	RGQ		
	10/01/2022		08	RGQ		Raffaella Guatelli

## TABELLA DELLE REVISIONI

INDICE EDIZIONE	INDICE REVISIONE	DATA AGGIORNAMENTO	MODIFICHE RISPETTO ALLA REVISIONE PRECEDENTE	VERIFICATO DA GESTIONE QUALITÀ
00	00	28/12/2004	PRIMA EMISSIONE	
01	00	31/01/2005	SECONDA EMISSIONE	
01	01	31/07/2005	ESAME DOCUMENTALE SINCERT	
02	00	10/11/2006	ADEGUAMENTO AL COMM/OSS SINCERT	
02	01	22/01/2007	- ADEGUAMENTO AL COMM/OSS SINCERT	
02	02	18/01/2008	- ADEGUAMENTO AL COMM/OSS SINCERT	
02	03	02/10/2009	INSERIMENTO MODELLO RECLAMI SUL SITO WEB	
02	04	22/07/2010	RIESAME INTERNO	
02	05	17/11/2010	ADEGUAMENTO RILIEVI ESAME DOCUMENTALE ACCREDIA	
	06	22/02/2012	ELIMINATA EDIZIONE	
	07	25/01/2013	RIESAME INTERNO	
	08	10/01/2022	ADEGUAMENTO OSSERVAZIONE ACCREDIA	<i>Carto Jany</i>

La gestione dei ricorsi segue i passaggi di seguito elencati.

## 1. GESTIONE RICORSI

Il ricorso è la manifestazione esplicita e documentata di non accettazione delle decisioni adottate dal Certy Ceq Srl nell'ambito delle attività di verifica ispettiva. Il ricorso è la richiesta da parte di un Cliente di Certy Ceq Srl (certificato o in corso di certificazione) di riconsiderare un'eventuale decisione sfavorevole relativa al proprio stato di certificazione.

Tali decisioni sfavorevoli possono comprendere:

- Rifiuto di accettare una domanda di certificazione;
- Rifiuto di procedere ad una valutazione;
- Richiesta di azioni correttive;
- Cambiamenti nel campo di applicazione della certificazione;
- Decisione di negare, sospendere o annullare la certificazione;
- Ogni altra decisione che impedisca di conseguire o mantenere la certificazione.

Il processo di trattamento dei ricorsi adottato da Certy Ceq Srl (e di seguito descritto) comprende:

- a) Una descrizione del processo per la ricezione, validazione ed esame del ricorso, nonché per decidere le azioni da adottare tenendo presenti i risultati di precedenti ricorsi simili;
- b) La rintracciabilità e la registrazione dei ricorsi, comprese le azioni adottate per risolverli;
- c) La garanzia che siano adottate tutte le azioni correttive appropriate.

Il ricorso va indirizzato all'Amministratore Unico di Certy Ceq Srl entro 30 giorni dal formale ricevimento da parte dell'Organizzazione della decisione di Certy Ceq Srl.

L'OdC comunica in forma scritta il ricevimento del ricorso (**Mod. G2-04 "Notifica ricevimento ricorso"**) entro 10gg dal ricevimento del medesimo.

L'Amministratore Unico di Certy Ceq Srl procederà; in seguito all'accertamento effettuato da personale tecnico che non partecipa all'oggetto del ricorso; a trasmettere una risposta scritta, a mezzo lettera raccomandata, all'organizzazione entro 90 giorni dal ricevimento circa l'esito dell'accertamento e le relative decisioni.

La direzione di Certy Ceq Srl comunica inoltre, a chi ha presentato ricorso, la conclusione del processo di trattamento dello stesso. La presentazione di ricorsi, la loro valutazione e le decisioni prese in merito da parte di Certy Ceq Srl non sono discriminanti nei confronti del reclamante.

L'eventuale contenzioso che dovesse insorgere viene riportato al giudizio di una terna arbitrale; due arbitri vengono scelti dalle due parti tra esperti del settore mentre il terzo viene scelto dai primi due o, in mancanza di accordo, dal Tribunale di Catania.

Inoltre nel caso di ricorsi e contenzioni la direzione di Certy Ceq Srl provvederà ad intraprendere sistematicamente adeguate azioni correttive ovvero azioni preventive al fine di analizzare e migliorare il sistema di gestione in modo da ridurre o prevenirne eventuali ripetizioni.

I ricorsi sono raccolti in un apposito registro (**mod. G2-03 “Registro reclami e ricorsi”**), costituito da una prima parte in cui sono elencati tutti i ricorsi ricevuti, e da una parte successiva, nella quale viene evidenziato lo stato attuale del ricorso. I ricorsi sono registrati a cura del Direttore. E' responsabilità di Certy Ceq Srl confermare a chi ha presentato ricorso l'avvenuta ricezione dello stesso e informare chi ha presentato ricorso sullo stato d'avanzamento e sui risultati dello stesso). Ogni ricorso è contrassegnato da un numero progressivo che ne consente la rintracciabilità.

Certy Ceq Srl è responsabile, a tutti i livelli, delle decisioni relative al processo di trattamento dei ricorsi.

I ricorsi, così come le decisioni in merito, sono valutati da personale tecnico che non ha partecipato all'oggetto degli stessi e le decisioni in merito sono comunicate tempestivamente a chi ha presentato il ricorso.

Certy Ceq Srl comunica, a chi ha presentato ricorso, tramite lettera formale la conclusione dello stesso.

La presente procedura esplicativa del processo di trattamento dei ricorsi è resa pubblica ed è tramite pubblicazione sul sito web di Certy Ceq Srl [www.certyceq.it](http://www.certyceq.it).

I ricorsi sono gestiti da Certy Ceq Srl secondo le modalità descritte nel successivo capitolo “GESTIONI RECLAMI” al punto B.

Il Direttore, essendo un membro del Comitato di Delibera, non può gestire ricorsi e/o reclami di una pratica da lui stesso deliberata.

## **2. GESTIONE RECLAMI**

Il reclamo è una espressione di insoddisfazione (diversa dal ricorso) manifestata a Certy Ceq Srl e relativa a sue attività o ad attività di organizzazioni clienti, per la quale si attende una risposta.

Il processo di trattamento dei reclami adottato da Certy Ceq Srl (e di seguito descritto) comprende:

- a) Una descrizione del processo per la ricezione, validazione ed esame del reclamo, nonché per decidere le azioni correttive da adottare;
- b) La rintracciabilità e la registrazione dei reclami, comprese le azioni adottate per risolverli;
- c) La garanzia che siano adottate tutte le azioni correttive appropriate.

I reclami che possono giungere a Certy Ceq Srl sono di 3 tipi:

- A. Reclami provenienti da clienti certificati con Certy Ceq Srl;
- B. Reclami provenienti da soggetti terzi (esterni sia Certy Ceq Srl sia a clienti certificati con Certy Ceq Srl);
- C. Reclami provenienti da clienti di organizzazioni certificate con Certy Ceq Srl (destinatari finali dei prodotti/servizi).

Di seguito si riportano le modalità operative per la gestione dei suddetti reclami:

- A. I reclami provenienti da clienti certificati con Certy Ceq Srl (indipendentemente che siano in forma scritta o verbale), sono registrati a cura del Direttore su una scheda conforme al **Mod. G2-02 “Scheda reclami ricevuti”**. Lo stesso DIR, successivamente, ne valuta il contenuto e interagendo con le funzioni aziendali eventualmente coinvolte, adotta il

trattamento opportuno consequenziale al caso registrandolo sull'apposito **Mod. G2-02 "Scheda reclami ricevuti"**. E' responsabilità del DIR informare il mittente del reclamo dell'iter dello stesso.

B. I reclami provenienti da soggetti terzi (esterni sia Certy Ceq Srl sia a clienti certificati con Certy Ceq Srl), sono registrati a cura del Direttore su una scheda conforme al **Mod. G2-02 "Scheda reclami ricevuti"**. Lo stesso DIR, successivamente, ne valuta il contenuto ed informa tramite comunicazione scritta il reclamante dell'avvio dell'iter del trattamento del reclamo ed il cliente oggetto del reclamo; in base alla criticità del reclamo, sentite le funzioni aziendali eventualmente coinvolte, agisce come segue:

- dispone che la risoluzione dello stesso sia da effettuare nel corso della successiva verifica ispettiva programmata (nel caso in cui il reclamo abbia criticità non elevata)
- dispone dell'esigenza di una visita supplementare (nel caso in cui il reclamo abbia criticità elevata)

C. I reclami provenienti da clienti di organizzazioni certificate con Certy Ceq Srl (destinatari finali dei prodotti/servizi) vengono gestite da Certy Ceq Srl secondo le modalità descritte al precedente punto B.

I reclami sono tutti raccolti in un apposito registro (**Mod. G2-03 "Registro Reclami e Ricorsi"**), costituito da una prima parte in cui sono elencati tutti i reclami ricevuti, e da una parte successiva dalla quale viene evidenziato lo stato attuale del reclamo. Certy Ceq conferma al reclamante la ricezione del reclamo e lo informa sullo stato d'avanzamento dello stesso. Ogni reclamo è contrassegnato da un numero progressivo che ne consente la rintracciabilità.

L'intero processo descritto nella presente procedura è assoggettato ai requisiti di riservatezza sia per quanto riguarda il/i reclamante/i sia per quanto riguarda l'oggetto del reclamo.

Per ogni singolo reclamo del cliente viene inoltre aperta una adeguata azione correttiva così come previsto dalla procedura **PR\_G3-A "Gestione NC, AC e AP"**. In particolare la procedura si applica nei casi in cui il reclamo risulta fondato e coerente con le modalità procedurali dell'OdC, se viceversa il reclamante effettua una comunicazione che non comporta necessariamente l'apertura di una specifica azione correttiva, la direzione di Certy Ceq Srl predisporrà una comunicazione di risposta con le giuste spiegazioni, da inviare al reclamante entro 20 giorni dal ricevimento così come previsto dal nostro regolamento di certificazione (**RG-01 "Regolamento di Certificazione"**).

Quando possibile, Certy Ceq Srl comunica l'avvenuta ricezione del reclamo ed informa il reclamante sullo stato di avanzamento dello stesso. Così come comunica formalmente a chi ha presentato il reclamo la conclusione del processo di trattamento dello stesso.

Certy Ceq Srl, ha la responsabilità ed il dovere di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie al fine di accertare la veridicità e la validità del reclamo stesso.

Ogni reclamo riguardante un cliente certificato viene tempestivamente segnalato da Certy Ceq Srl allo stesso cliente certificato, garantendo l'anonimato sui dati relativi al reclamante.

In occasione dei riesami del SQ - o in casi di urgenza, nel più breve tempo possibile dalla registrazione del reclamo stesso - la Direzione si attiva affinché vengano apportate le modifiche ritenute necessarie al SQ dell'O.d.C., al fine di migliorare il livello di soddisfazione dei Clienti.

I reclami vengono valutati da personale tecnico che non ha partecipato all'oggetto del reclamo e le decisioni in merito sono comunicate tempestivamente a chi ha presentato il reclamo. Il Direttore, essendo un membro del Comitato di Delibera, non può gestire ricorsi e/o reclami di una pratica da lui stesso deliberata.

Tutti i reclami/contenziosi/ricorsi saranno sottoposti alla visione del Comitato di Garanzia per le opportune considerazioni in merito all'imparzialità dell'OdC.

Certy Ceq Srl valuta, ad ogni reclamo, la necessità di rendere pubblico il contenuto e la risoluzione dello stesso, concordando caso per caso tale necessità sia con il cliente sia con il reclamante. In particolare Certy Ceq Srl, nel caso in cui sia il cliente sia il reclamante abbiano espresso parere favorevole, pubblica sul proprio sito web, nella sezione ricorsi e reclami, il contenuto del reclamo stesso.

La presente procedura esplicativa del processo di trattamento dei ricorsi è resa pubblica ed è tramite pubblicazione sul sito web di Certy Ceq Srl [www.certyceq.it](http://www.certyceq.it) . Sul sito web di Certy Ceq Srl è scaricabile dall'area download il **mod. G2-11 "Scheda Reclamo"** relativo alle modalità di comunicazione di reclami/ricorsi.