




| | | | |
|---|--|-----------------|-------------|
|  | REGOLAMENTO DI GESTIONE RECLAMI, RICORSI, E SEGNALAZIONI | | QI 97 01 00 |
| | Rev. 01 | Date 2021-09-10 | Page 1 of 3 |

| STORIA DELLE REVISIONI: | | | | |
|-------------------------|------------|--|----------------|---|
| N° | DATA | MOTIVI | EMESSO | APPROVATO |
| 01 | 10.09.2021 | Modifica immagine del logo Modifiche ai seguenti paragrafi: 3.0/3.2 | Majlinda Xhema |  |
| 00 | 2020-08-20 | Prima emissione | Majlinda Xhema |  |

1 .Scopo e Campo di Applicazione

La presente procedura regola il trattamento delle Reclami, ricorsi ricevute da **CERTIFICATION srl** a carico delle Aziende/ Auditor /Docenti.

Gli obiettivi sono:

1. Tutelare le clienti o altre parti interessate nei loro diritti di ottenere servizi conformi ai contratti stipulati, preservandole da eventuali errori commessi.

2 Definizioni

Reclamo: espressione d'insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una parte terza al **CERTIFICATION** e relativa ai propri servizi di certificazione (per comunicare che qualcosa non è coerente con uno o più requisiti definiti dalla specifica del servizio offerto da **CERTIFICATION**, dal contratto, dal regolamento di servizio; sono esclusi i suggerimenti e le comunicazioni che non hanno lo scopo di denunciare una situazione di disagio ma che al contrario rappresentano delle indicazioni per **CERTIFICATION** per la fornitura di un servizio più vicino alle aspettative del "cliente").

Segnalazione: reclamo emesso a carico di un' cliente certificato da **CERTIFICATION**

Ricorso: richiesta da parte di un'Organizzazione o altra parte interessata al fine di ottenere un provvedimento opposto o comunque diverso da quello ottenuto e inerente a una decisione presa da **CERTIFICATION**


3. PROCEDURA

3.1 RECLAMI E SEGNALAZIONI

CERTIFICATION dispone di un processo documentato per ricevere, valutare e prendere decisioni circa i reclami. Tale processo è assoggettato ai requisiti di riservatezza, per quanto riguarda chi ha presentato il reclamo e il contenuto del reclamo stesso.

I reclami possono essere inoltrati a **CERTIFICATION** tramite mail all'indirizzo info@certificationsrl.it o, tramite lettera all'indirizzo : Via Torino 60,Milano.

Reclami a carico di **CERTIFICATION** sono trasmessi da chi li riceve al Responsabile Operativo (RO) che li identifica e registra nel registro e successivamente portati all'attenzione del Presidente del C.d.A. (P.CDA) per

| | | | |
|---|--|-----------------|-------------|
|  | REGOLAMENTO DI GESTIONE RECLAMI, RICORSI, E SEGNALAZIONI | | QI 97 01 00 |
| | Rev. 01 | Date 2021-09-10 | Page 2 of 3 |

presa visione e valutazione, allo scopo di confermare se sono riferiti ad attività di certificazione di cui **CERTIFICATION** è responsabile. In caso negativo si comunica al Reclamante che l'oggetto del reclamo non è di responsabilità **CERTIFICATION**. In caso affermativo, il reclamo è accolto individuando le cause e avviando appropriate azioni correttive necessarie alla sua risoluzione.

Ogni reclamo riguardante un Cliente certificato viene segnalato, da parte **CERTIFICATION**, allo stesso Cliente certificato, in tempi appropriati.

Il processo di trattamento dei reclami comprende almeno i seguenti elementi e metodi:

- a) una descrizione del processo per la ricezione, la validazione e l'esame del reclamo, nonché per decidere quali azioni debbano essere adottate per risolvere il reclamo;
- b) la rintracciabilità e la registrazione dei reclami, comprese le azioni adottate per risolverli;
- c) la garanzia che siano adottate tutte le correzioni e le azioni correttive appropriate.
- d) Le decisioni, da comunicarsi a chi ha presentato il reclamo, vengono prese, o riesaminate ed approvate, da persona/e non coinvolta/e precedentemente nei contenuti del reclamo stesso

CERTIFICATION che riceve il reclamo è responsabile di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie per validare il reclamo stesso.

RO stabilisce con il Cliente e con chi ha presentato il reclamo, se, ed in caso affermativo in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione saranno resi pubblici

Il reclamo/suggerimento sarà gestito dal RO (Responsabile dell'Organismo) entro 15 gg dall'invio del reclamo/suggerimento stesso e l'esito della gestione sarà comunicato dal RO al soggetto interessato, via mail (info@certificationsrl.it) .

La presentazione dei reclami, il loro esame e le relative decisioni, non danno luogo a nessuna azione di natura discriminatoria nei confronti di chi ha presentato il reclami

In ogni caso **CERTIFICATION** esegue un'analisi volta a promuovere azioni in grado di impedire il ripetersi di analoghi reclami.

Annualmente, in sede di riesame del sistema da parte della Direzione, sono valutate tutte le azioni intraprese in relazione alla verifica della loro efficacia


3.2 RICORSI

I ricorsi riguardano comunicazioni di **CERTIFICATION** inerenti al risultato delle attività di valutazione della documentazione di ispezione o il rilascio, non rilascio, sospensione o annullamento della certificazione.

Il ricorso va indirizzato tramite raccomandata con ricevuta di ritorno al P.CDA di CERTIFICATION entro 15 giorni dal formale ricevimento della decisione di CERTIFICATION.

Il ricorso deve essere:

- firmato dal Legale Rappresentante
- descrivere l'oggetto e le motivazioni del ricorso
- essere eventualmente accompagnato da documenti a sostegno delle motivazioni citate.

| | | | |
|---|--|-----------------|-------------|
|  | REGOLAMENTO DI GESTIONE RECLAMI, RICORSI, E SEGNALAZIONI | | QI 97 01 00 |
| | Rev. 01 | Date 2021-09-10 | Page 3 of 3 |

La mancanza di uno o più degli elementi elencati costituisce ragione per respingere il ricorso; in tal caso **CERTIFICATION** procederà ad avvisare il mittente, fornendo le necessarie spiegazioni.

CERTIFICATION comunica in forma scritta il ricevimento del ricorso entro 15 gg dal ricevimento del medesimo.

Il P.CDA e il RO , effettuato un primo riesame, nomina un Comitato ad –hoc competente per la gestione del ricorso. Il Comitato, ha facoltà di convocare l’Organizzazione interessata e/o gli Auditor che hanno operato per condurre un supplemento d’indagine. All’interno del Comitato non saranno utilizzate:

- le stesse risorse direttamente coinvolte nell’iter originale che ha innescato il ricorso stesso.
- nessuno auditor qualificato che ha effettuato attività di certificazione dell’Organizzazione che ha presentato il ricorso.

L’incaricato dell’accertamento del ricorso informerà il P.CDA il quale provvederà a trasmettere una risposta scritta, a mezzo lettera raccomandata, all’organizzazione entro 30 giorni dal ricevimento dell’esito dell’accertamento e le relative decisioni. Le spese relative alle attività derivanti dal ricorso sono a carico della parte soccombente. Il ricorso non interrompe comunque l’esecutività dei provvedimenti adottati nei confronti del Ricorrente.

Dall’analisi del ricorso e dalle decisioni determinate nel merito, la RO può stabilire eventuali azioni preventive e/o correttive necessarie alla prevenzione o rimozione delle cause generatrici dell’evento. Qualora l’iter completo del ricorso non porti a una conclusione definitiva amichevole della controversia, o qualora il cliente dichiarerà di non accettare la gestione del ricorso secondo le modalità sopra riportate, è facoltà di **CERTIFICATION** o del Reclamante ricorrere a un foro arbitrale o alla giustizia ordinaria.

Nel caso di contenzioso gestito secondo i criteri dell’arbitrato, saranno seguite le disposizioni regolamentari in materia.

La presentazione dei ricorsi, il loro esame e le relative decisioni, non danno luogo a nessuna azione di natura discriminatoria nei confronti di chi ha presentato il ricorso.

4. Registro reclami, ricorsi

Il Responsabile Operativo predispone e mantiene aggiornato il registro annuale delle “ Reclami, Ricorsi”, riportando gli estremi di ogni singola situazione, il trattamento predisposto e l’esito delle azioni intraprese, fino alla loro relativa chiusura e verifica dell’efficacia delle azioni predisposte.

Tutte le azioni non possono essere prese in carico dal personale **CERTIFICATION** qualora direttamente coinvolto; in tale caso sarà designata e chiaramente individuata un’altra risorsa interna, non coinvolta, per la relativa gestione.

5. RegISTRAZIONI ed archiviazioni

Le informazioni documentate sono:

| Codice | Registrazione | Tipo di documento | Archiviazione | Responsabile |
|-------------|---------------------------|-------------------|-------------------|--------------|
| QI 97 01 01 | Registro reclami, ricorsi | Informativo | Cartella relativa | RO |
| QI 97 01 02 | Modulo Reclamo Ricorsi | Informativo | Cartella relativa | RO |