



PRO010

GESTIONE DEI RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

INDICE

- 1 Scopo
- 2 Documenti di riferimento
 - 2.1 Norme
 - 2.2 Altri documenti
 - 2.3 Documenti MEC
- 3 Definizioni
- 4 Reclami
- 5 Ricorsi
- 6 Contenziosi
- 7 Archiviazione
- 8 Moduli applicabili

Rev.	Data	Redazione	Approvazione	Autorizzazione all' emissione	Entrata in vigore
13	2019-03-29	Il Responsabile Gestione Pratiche arch. Luisa Signore	Il Direttore Generale ing. Ugo Marconi	L' Amministratore ing. Ugo Marconi	2019-03-29

1 SCOPO

MEC ha elaborato e autorizzato all'emissione la presente procedura, per la gestione dei reclami dei ricorsi, dei, che possono insorgere durante le attività di certificazione e per le decisioni di natura tecnica (es. sospensioni, riduzione di scopo, revoche, ecc...) in conformità alle norme e documenti di cui al cap. 2

Per il contenzioso è applicabile ciò che è scritto nel regolamento contrattuale MEC RG01 e quanto scritto nel successivo cap.6.

Nella presente procedura, sono definite e descritte, ai fini di un possibile campionamento degli elementi di verifica sull'imparzialità e sull'adeguatezza delle attività della struttura di MEC, affinché il CSI possa procedere alla verifica periodica ovvero al riesame in conformità alla PRO 002. Sul sito ufficiale sono indicate le modalità per presentare un reclamo tramite pubblicazione della presente procedura o di una sua parte e del regolamento generale RG01 contrattuale. Attraverso l'applicazione della presente procedura ed in conformità alla propria politica MEC garantisce la rapida ed efficace risposta ai reclami (vedere MQ punto 4.7).

MEC ha definito nel MQ e PRO04 i requisiti di competenza per ciascuna funzione di certificazione come indicato nella norma ISO / IEC 17021-1: 2015, tabella A.1. Nel definire questi requisiti di competenza, ha tenuto conto di tutti i requisiti specificati nella norma ISO / IEC 17021-1 nel MQ parte 1 e PRO04-PRO06, nonché di quelli specificati nei capitoli 5 e 6 della norma documento ISO/IEC 17021-3 specificati nel MQ parte 2 e PRO04-PRO06 rilevanti per le aree tecniche del SGQ (ISO / IEC 17021-1:2015, 7.1.2).

2 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO**2.1 Norme**

Si rimanda al MQ MEC cap.2 in revisione corrente.

2.2 Altri documenti

Si rimanda al MQ MEC cap.2 in revisione corrente.

MQ, il tariffario, Politica, PRO 006, PRO 003, PRO 004, PRO 005, PRO 007.

3 DEFINIZIONI

Reclamo: insoddisfazione dell'Organizzazione nei confronti dell'operato di MEC, per inconvenienti avvenuti nel corso della procedura di certificazione (ad esempio ritardi nell'espletamento delle varie fasi, comportamenti contrari all'etica professionale da parte dell'Ispettorato o comunque della struttura operativa di MEC) o lamentela da parte di terzi su prodotti e/o servizi forniti dalle Organizzazioni certificate da MEC;

Ricorso: richiesta ufficiale di esaminare una determinata situazione al fine di ottenere un provvedimento e/o una richiesta ufficiale di rivedere una decisione presa da MEC circa l'esito di una verifica, di una delibera, sospensione o revoca. Oltre alle organizzazioni certificate da MEC anche ogni altro soggetto può fare appello;

Contenzioso: si intende un appello, ad es. alla Magistratura, per dirimere questioni ad esempio, un appello non accolto o violazione contrattuale.

4 RECLAMI

Al fine di rilasciare una certificazione che trasmetta fiducia, MEC ha elaborato ed autorizzato all'emissione un sistema di gestione adottando i principi ed i requisiti della norma 17021, e prevedendo la supervisione della propria imparzialità da parte di un comitato di indirizzo e controllo indipendente e statutario per la salvaguardia dell'imparzialità "CSI" che come detto in premessa prende in esame tutti i possibili reclami ricorsi e finalità dei contenziosi.

Il processo per ricevere, valutare e prendere decisioni circa i reclami è soggetto ai requisiti di riservatezza poiché si riferisce al reclamante e al contenuto del reclamo.

La decisione adottata da MEC circa la comunicazione al reclamante è fatta, o riesaminata da una persona (da più persone) non coinvolte nel soggetto del reclamo.

Al ricevimento di un reclamo MEC conferma se il reclamo si riferisce alle attività di certificazione per cui è responsabile e se, in caso affermativo, si provvederà al trattamento. Quando il reclamo si riferisce ad un'organizzazione certificata, MEC, attraverso il comitato tecnico, provvede ad esaminare l'esame del reclamo prendendo in considerazione l'efficacia del sistema di gestione valutando anche la necessità ad es. di una verifica non programmata

Ogni reclamo riguardante un cliente certificato è segnalato dal DG o segreteria al cliente stesso, in tempo reale.

Il processo di gestione dei reclami, verbalizzato dal DG, comprende, ma non limitatamente, le seguenti fasi:

- 1) descrizione del processo di ricezione,
- 2) validazione ed investigazione del reclamo secondo la presente procedura,
- 3) decisione per l'individuazione delle azioni adottate da MEC in risposta al reclamo;
- 4) rintracciabilità e registrazione dei reclami, comprese le azioni adottate per risolverli;
- 5) eventuale appropriato trattamento ed azione correttiva.

Descrizione del processo di ricezione

Tutti i reclami pervenuti per iscritto e motivati possono essere resi pubblici e inoltrati su richiesta così come l'evoluzione e gli esiti previa autorizzazione scritta da parte delle parti coinvolte nell'oggetto del reclamo circa i dati riservati.

Infatti il DG, nel caso di reclamo che ha per oggetto un'organizzazione certificata da MEC, determina con il cliente e il reclamante se, e in caso affermativo, in quale misura, l'oggetto del reclamo e la sua risoluzione debba essere resa pubblica.

Al ricevimento di un reclamo il DG conferma, o meno, se il reclamo si riferisce alle attività di certificazione per cui è responsabile e se in caso affermativo deve trattarlo. Quando il reclamo si riferisce a un'organizzazione certificata da MEC, ciò comporta che l'esame del reclamo prenda in considerazione l'efficacia del sistema di gestione certificato attraverso ad es. una verifica non programmata.

In tali casi (reclamo relativo ad un'organizzazione certificata) il reclamo, è anche segnalato da parte del RGP all'organizzazione certificata entro 3 gg. lavorativi dalla ricezione del reclamo e ove possibile, comunica formalmente al reclamante il termine del processo di gestione del reclamo.

Il reclamo è preso in considerazione solo se:

- inoltrato per iscritto, e firmato, su qualsiasi supporto (lettera, fax, e-mail);
- è dettagliato l'oggetto e il motivo del reclamo;
- è indicato il nominativo ed il recapito del reclamante.

Nel caso tali informazioni non siano disponibili nel reclamo o nella segnalazione presentata dal reclamante questi viene contattato per i necessari chiarimenti.

validazione ed investigazione del reclamo

il DG deve:

- effettuare risposta in modo rapido ed efficace in quanto ciò costituisce un mezzo importante di protezione per MEC stesso, per le organizzazioni e per le parti interessate contro errori, omissioni o comportamenti irrazionali;
- analizzare i reclami per valutarne la correttezza e applicabilità e verificarne l'origine, e qualora identifichi una non conformità deve avviare un'indagine per capirne la causa e la necessità di attivare azioni correttive e/o preventive;
- ove possibile, accusare al reclamante ricevuta del reclamo e rapporti circa il l'avanzamento e i risultati;
- controllare che la decisione adottata da MEC sia fatta, o riesaminata da una persona (da più persone) non coinvolte nel soggetto del reclamo.

Un reclamo può essere inoltrato ad esempio ma non esaustivamente:

- dall'Organizzazione su inconvenienti verificatisi nel corso della procedura di certificazione, quali ad esempio ritardi nell'espletamento delle varie fasi, comportamenti contrari all'etica professionale da parte dell'Ispettorato o comunque di MEC;
- da terzi nei confronti di un'Organizzazione certificata da MEC,
- dai destinatari finali dei prodotti e servizi forniti dalle organizzazioni da MEC certificate (rif. RG01 Accredia art.2.3.4)
- da chiunque, soggetto pubblico o privato, abbia motivo.

Il DG esamina il reclamo ed, entro 10 (*dieci*) giorni lavorativi, comunica per iscritto il proprio parere; il reclamo è registrato dalla segreteria o RGP secondo le modalità di seguito descritte.

Decisione per l'individuazione delle azioni adottate da MEC in risposta al reclamo

Il Trattamento e chiusura per la segnalazione/reclamo, si è in grado di soddisfare l'interlocutore, immediatamente, entro la giornata o comunque 6 ore, la segnalazione è chiusa direttamente dal Ricevente (RGP) che completa l'Elenco riportando il trattamento e la data di chiusura del reclamo.

Se il ricevente non è in grado di fornire immediatamente una risposta, entro la giornata successiva o comunque 12 ore, comunica detto ritardo all'interlocutore e riporta la potenziale non conformità nel modulo "*Non Conformità Interne*" dando comunicazione al Direttore Generale (DG).

Il DG, dopo l'analisi del reclamo, decide il trattamento dello stesso, che è registrato sull'Elenco e comunicato al reclamante, entro e non oltre 48 ore dal ricevimento della segnalazione/reclamo, e valuta la necessità di effettuare eventuali Azioni Correttive e/o Preventive, in accordo alla PRO 009.

Rintracciabilità e registrazione dei reclami, comprese le azioni adottate per risolverli;

Tutti i reclami pervenuti sono registrati nell'apposito Elenco dei Reclami (*Elenco 005*), a disposizione presso la Segreteria, riportante:

- a) N° (numerazione progressiva);
- b) Data (giorno, mese, anno in cui si riceve il reclamo e data della validazione e della decisione e firma di chi valida e decide)
- c) Società/Persona (soggetto che inoltra il reclamo);
- d) Richiesta (mezzo utilizzato per inoltrare il reclamo e sigla del ricevente);
- e) Oggetto (sintesi del contenuto del reclamo);
- f) Trattamento (decisione presa per far fronte al reclamo);
- g) Chiusura/Note (indicazione della data di chiusura o eventuali osservazioni e rif. verbale);

Qualora il reclamo provenga da una organizzazione certificata, tali riferimenti devono essere riportati nel programma triennale delle attività di Audit (doc. PTR) a cura del RGP.

Qualora il reclamo da luogo ad una non conformità interna, quest'ultima verrà registrata dal RGP nell'apposito registro delle non conformità interne in accordo a quanto specificato nella PRO 009.

Il RGP e/o DG analizza i reclami per valutarne la correttezza e applicabilità e verificarne l'origine, e qualora identifichi una non conformità nel suo operato avvia un'indagine per capirne la causa e la necessità di attivare azioni correttive e/o preventive. La documentazione relativa è resa disponibile al CSI ed al CTC se applicabile.

Analisi dei reclami

Periodicamente, a cadenza minima annuale e/o nel riesame della direzione, nell'ambito della strategia per il miglioramento del servizio offerto al cliente, la direzione MEC effettua un'analisi di tutti i reclami pervenuti, compresi quelli che non hanno dato luogo a non conformità.

Inoltre il comitato imparziale, in occasione del proprio riesame (vedere MQ punto 6.2), prende in esame l'elenco dei reclami.

Se dall'analisi si evince che una determinata tipologia di reclamo si è ripetuta più volte oppure che vi sono aree potenziali che potrebbero ingenerare reclami, si attivano azioni correttive e/o preventive in accordo alla PRO 009.

5 RICORSI

MEC per tutte le decisioni e a tutti i livelli del processo di gestione dei ricorsi garantisce, in conformità alla propria politica (principi per l'imparzialità) e all'analisi dei rischi (PRO 007 Analisi dei Rischi e Outsourcing), che le persone coinvolte nel processo di gestione dei ricorsi siano differenti da quelle che hanno eseguito gli audit e preso le decisioni della certificazione. La gestione e le conclusioni di ogni ricorso sono sottoposti al comitato per la salvaguardia dell'imparzialità.

Il DG deve garantire, in conformità alla propria politica (principi per l'imparzialità) e con la supervisione da parte del proprio comitato imparziale (vedere punto 9.7.3), che la presentazione, l'esame e la decisione circa i ricorsi non dà luogo ad azioni di natura discriminatoria nei confronti dell'appellante.

Descrizione del processo di ricezione

L'Organizzazione può fare ricorso, mediante raccomandata con ricevuta di ritorno, contro le decisioni di MEC circa l'esito di una verifica, di una delibera, sospensione o revoca e quant'altro, esponendo le ragioni del proprio dissenso entro 30 (*trenta*) giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione della decisione tramite lettera raccomandata A/R o telegramma riportante necessariamente:

- a. i riferimenti dell'organizzazione,
- b. l'oggetto del ricorso,
- c. le motivazioni che hanno portato a ricorrere
- d. eventuali allegati a sostegno delle motivazioni precedentemente citate,
- e. la firma del legale rappresentante dell'organizzazione.

validazione ed investigazione del Ricorso

La mancanza di uno o più degli elementi citati costituisce elemento per respingere il ricorso.

MEC garantisce che la presentazione, l'esame e la decisione circa gli ricorsi non comporta azioni di natura discriminatoria nei confronti dell'appellante.

Decisione per l'individuazione delle azioni adottate da MEC in risposta al ricorso

Il DG esamina il ricorso tramite una Commissione costituita da tre membri, un Rappresentante di MEC, uno dell'Organizzazione ed il terzo, con funzione di Presidente, nominato dai due Rappresentanti scelti dai soggetti in causa.

In tal caso, in accordo alla PRO 007, l'accettazione della commissione è vincolata alla sottoscrizione del rappresentante di MEC e del presidente di una dichiarazione relativa all'assenza di ogni tipo di conflitto di interessi con l'Organizzazione o di qualsivoglia legame tra le parti, rapporti formali e di consulenza.

La Commissione può:

1. accettare o non accettare il appello, motivando la propria decisione;
2. disporre un supplemento/approfondimento tecnico da affidare ad un esperto nominato dalla Commissione stessa.

Ogni parere espresso per iscritto dalla commissione è vincolante per MEC in merito all'accettazione o meno dell'appello.

Il verbale della Riunione della commissione è approvato da tutti i presenti ed è scritto da un segretario, deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- a. identificativo (RICORSO-XXX-YY) ove:
 - XXX identifica il numero progressivo del verbale
 - YY identifica l'anno di emissione)
- b. data e luogo di convocazione;
- c. ordine del giorno;
- d. elenco dei partecipanti, o richiamo del foglio presenza con firme relative;
- e. resoconto della riunione.

Tutti i verbali, convocazioni e fogli presenza relativi alle riunioni della commissione sono registrati nell' "Elenco dei Reclami e Ricorsi", archiviati nell'apposito dossier e resi disponibili CSI.

Il processo di gestione del ricorso, verbalizzato dal DG, comprende almeno le seguenti fasi:

- 1) descrizione del processo di ricezione,
- 2) validazione ed investigazione del ricorso
- 3) decisione circa le azioni da adottare in risposta all'appello, prendendo in considerazione i risultati di ricorsi precedenti simili;
- 4) rintracciabilità e registrazione degli ricorsi, comprese le azioni adottate per risolverli;
- 5) trattamento ed azione correttiva.

Rintracciabilità e registrazione dei ricorsi comprese le azioni adottate per risolverli;

Tutti gli ricorsi pervenuti sono registrati nell'apposito Elenco dei Reclami/Ricorsi (*Elenco 005*), a disposizione presso la Segreteria, riportante necessariamente:

1. N° (numerazione progressiva);
2. Data (giorno, mese, anno in cui si riceve il reclamo e data della validazione e della decisione e firma di chi valida e decide)
3. Società/Persona (soggetto che inoltra il reclamo);
4. Richiesta (mezzo utilizzato per inoltrare il reclamo e sigla del ricevente);
5. Oggetto (sintesi del contenuto del reclamo);
6. Trattamento (decisione presa per far fronte al reclamo);

Chiusura/Note (indicazione della data di chiusura o eventuali osservazioni e rif. Verbale della commissione di cui sopra).

Il DG accusa ricevuta del ricorso e fornisce all'appellante rapporti circa l'avanzamento e i risultati e il RGP comunica formalmente all'appellante il termine del processo di gestione del ricorso.

In caso di Ricorso MEC si preserva la possibilità di sospende o revocare il certificato convocando, se applicabile, il CTC.

6 CONTENZIOSO

Qualsiasi contenzioso relativo all'esito del ricorso è di competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria indicata contrattualmente del Foro di S.Maria C.V. (CF).

7 ARCHIVIAZIONE

L'Elenco, e l'eventuale documentazione di supporto, è archiviato in originale a cura della Segreteria o RGP e conservata per almeno 5 (*cinque*) anni dalla data di presentazione/chiusura del reclamo nel Dossier Reclami e Ricorsi.

La consultazione dei documenti di cui alla presente procedura è riservata al personale dipendente di MEC.

La consultazione all'esterno di MEC è subordinata all'autorizzazione del Direttore Generale. In particolare i membri del CSI possono accedere alla consultazione della documentazione

8 MODULI APPLICABILI

CE	Codice Etico
EL007	Elenco Membri CSI
EL007R	Elenco Riunioni CSI
EL-005	Elenco dei reclami e ricorsi
RNC	Registro delle NC e commenti