



Codice ALL 12_MAN ODI

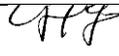
**ALLEGATO 12 AL MANUALE ODI
PROCEDURA
PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DEI RICORSI E DEI
CONTENZIOSI.**

Pagina n. 1 di 7

REV. 1

Data: 23.06.2022

PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DEI RICORSI E DEI CONTENZIOSI

1	23/06/2022	Aggiornamento "Riferimenti"		
0	06/07/2016	Prima emissione	Ugo Giosafatto	Ugo Giosafatto
Rev	Data	Descrizione	Elaborato-QM	Approvato-PRE



Codice ALL 12_MAN ODI

**ALLEGATO 12 AL MANUALE ODI
PROCEDURA
PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DEI RICORSI E DEI
CONTENZIOSI.**

Pagina n. 2 di 7

REV. 1

Data: 23.06.2022

INDICE

1. SCOPO	3
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3. RIFERIMENTI	4
4. RESPONSABILITA'	4
4.1 PRESIDENTE (PRE)	4
4.2 DIRETTORE TECNICO DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE (DTI)	4
4.3 VICE DIRETTORE TECNICO DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE (VDTI)	4
4.4 QUALITY MANAGER (QM)	4
4.5 PERSONALE DIPENDENTE A TUTTI I LIVELLI	4
4.6 SEGRETERIA	5
4.7 COMMITTENTE/ CLIENTE	5
4.8 ENTE TERZO	5
5. MODALITA' OPERATIVE	5
5.1 GESTIONE DEI RECLAMI	5
5.2 GESTIONE DEI RICORSI	7
5.3 GESTIONE DEI CONTENZIOSI	7
6. REGISTRAZIONI	7



Codice ALL 12_MAN ODI

**ALLEGATO 12 AL MANUALE ODI
PROCEDURA
PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DEI RICORSI E DEI
CONTENZIOSI.**

Pagina n. 3 di 7

REV. 1

Data: 23.06.2022

1. SCOPO

Scopo della presente procedura è definire i criteri, le responsabilità, le modalità operative, i documenti di riferimento e le registrazioni relative alla gestione dei reclami, dei ricorsi e dei contenziosi, provenienti dalle Società richiedenti i servizi di ispezione e da quelle che sono in corso di erogazione del servizio o hanno ricevuto i Rapporti di Ispezione di CND Service Srl, nonché la gestione dei reclami fatti pervenire a CND Service Srl da:

- committenti/clienti
- associazioni di categoria
- qualsiasi parte sociale coinvolta nelle attività di CND Service Srl.

(i sopra elencati interlocutori saranno di seguito genericamente denominati "Ente terzo").

L'obiettivo principale è quello di garantire il corretto svolgimento e l'eventuale tempestiva correzione delle attività inerenti la gestione dei servizi di ispezione o di ogni altra questione connessa.

La rilevazione delle non conformità, effettuata nell'ambito dell'applicazione della presente procedura, ha inoltre lo scopo di ottimizzare i processi di CND Service Srl, prevenire le potenziali carenze, evitare il ripetersi di quelle verificatesi.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica ai servizi di ispezione ed ai processi ad essi correlati, dalla fase di richiesta di offerta da parte del Committente/Cliente a quella di rilascio del Rapporto di Ispezione Finale da parte di CND Service Srl.

Inoltre la procedura si applica alla gestione delle carenze rilevate dai committenti/clienti e/o da parti esterne che si interfacciano con CND Service Srl, trasmesse a questo a mezzo di comunicazione scritta o verbale, carenze relative sia ai servizi di ispezione erogati, sia a eventuali anomalie delle organizzazioni che sono state oggetto di ispezione, segnalate da terze parti interessate agli esiti delle ispezioni svolte.

Il reclamo è:

la manifestazione d'insoddisfazione da parte dell'Organizzazione/Ente terzo rispetto ad aspetti amministrativi, tecnici, prestazionali relativi attività svolte da CND Service Srl.

"Reclamo: Espressione d'insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione ad un organismo di ispezione, relativa alle attività di tale organismo, per la quale è attesa una risposta" (definizione tratta dalla norma UNI CEI EN 17020).

Il ricorso è:

la manifestazione esplicita e documentata da parte del committente/cliente di non accettazione delle decisioni adottate da CND Service Srl nell'ambito di qualsiasi attività successiva alla stipula del contratto per l'erogazione del servizio di ispezione.

"Il ricorso, o appello, è una richiesta indirizzata dal fornitore dell'elemento da sottoporre ad ispezione all'organismo di ispezione, per la riconsiderazione, da parte di tale organismo, di una decisione che questi ha assunto relativamente a quell'oggetto." (definizione tratta dalla norma UNI CEI EN 17020).

Il contenzioso:

deriva dall'eventuale non accettazione da parte del committente/cliente delle decisioni comunicate a fronte dei ricorsi.

3. RIFERIMENTI

- Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 “*Conformity assessment –Requirements for the operation of various types of bodies performing inspection*”
- UNI CEI EN ISO IEC 17000 “*Conformity assessment- Vocabulary and general principle*”
- ILAC-P15 “*Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies*”
- Accredia RG 01 “*Regolamento per l’accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione - Parte Generale*”;
- Accredia RG-01-04 “*Regolamento per l’accreditamento degli Organismi di Ispezione*”
- Regolamento Generale dell’Organismo di Ispezione CND Service Srl
- Manuale dell’Organismo di Ispezione CND Service Srl.

4. RESPONSABILITA’

4.1 PRESIDENTE (PRE)

Il Presidente di CND Service Srl, che esamina la corrispondenza in entrata sottoposta dalla Segreteria, valuta le comunicazioni a carattere di reclamo e provvede a contattare il Quality Manager per la registrazione, nonché il Responsabile di Funzione competente (di norma il Direttore tecnico del servizio di ispezione) per concordare il trattamento e l’eventuale azione correttiva da applicare. Il Presidente, inoltre, provvede a contattare direttamente il referente del committente/cliente o ad incaricare in tal senso il Resp. di Funzione interessato.

4.2 DIRETTORE TECNICO DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE (DTI)

Il Direttore Tecnico dell’Odi di CND Service Srl supporta il Presidente ed il Quality Manager dal punto di vista tecnico, sia nell’analisi, sia nella successiva gestione del reclamo, individuando gli opportuni trattamenti ed azioni correttive applicabili alla non conformità.

4.3 VICE DIRETTORE TECNICO DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE (VDTI)

Il Vice Direttore Tecnico dell’Odi si sstituisce a DTI nelle sue mansioni nell’ambito della gestione dei reclami, ricorsi e contenziosi ove questi sia assente o direttamente interessato al reclamo, ricorso, contenzioso.

4.4 QUALITY MANAGER (QM)

Il QM supporta PRE e DTI nella gestione dei reclami, in particolare:

- provvede a comunicare i reclami pervenuti (scritti e telefonici) al Presidente ed al DTI
- a convocare il Resp. di Funzione interessato per l’individuazione della causa della non conformità
- supporta le funzioni aziendali coinvolte nell’individuazione del trattamento immediato da applicare e dell’eventuale azione correttiva
- provvede alla registrazione di quanto stabilito sul Registro Reclami
- monitora la corretta e tempestiva applicazione delle azioni stabilite con PRE e DTI.

4.5 PERSONALE DIPENDENTE A TUTTI I LIVELLI

Ciascun Resp. di Funzione di CND Service Srl individua i trattamenti da applicare nell’immediato alle carenze emerse, collabora all’individuazione delle cause che hanno determinato tali carenze e propone le eventuali azioni correttive da sottoporre ad approvazione del Presidente.



Codice **ALL 12_MAN ODI**

**ALLEGATO 12 AL MANUALE ODI
PROCEDURA
PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DEI RICORSI E DEI
CONTENZIOSI.**

Pagina n. 5 di 7

REV. 1

Data: 23.06.2022

4.6 SEGRETERIA

La Segreteria riceve i reclami telefonici e formali (lettere, fax, e-mail) dai committenti/clienti e/o Enti terzi e provvede ad inoltrarli al Quality Manager/Presidente e al DTI, a quest'ultimo se il reclamo è appunto di interesse per il servizio di ispezione.

4.7 COMMITTENTE/ CLIENTE

Il committente/cliente interessato alle attività ispettive svolte da CND Service Srl ha facoltà di presentare reclami o ricorsi e di intraprendere contenziosi con l'organismo.

Il reclamo deve essere inoltrato sotto forma scritta, ma sono accolti e presi in carico dal personale di CND Service Srl anche le segnalazioni verbali a carattere di reclamo.

Il ricorso va indirizzato a CND Service Srl, così come previsto dal Regolamento Generale trasmesso ai clienti/committenti, CND SERVICE SRL per la Certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità, Ambiente e Sicurezza- Doc 02, a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno, facendo esplicito riferimento al fatto che si presenta un ricorso in accordo all'art. applicabile del regolamento, entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione che ha determinato l'insoddisfazione dell'Organizzazione.

4.8 ENTE TERZO

L'Ente terzo ha facoltà di presentare reclami circa l'operato di CND Service Srl e dei suoi collaboratori per quanto concerne i servizi erogati da CND Service Srl medesima.

5. MODALITA' OPERATIVE

5.1 GESTIONE DEI RECLAMI

5.1.2 REQUISITI DI RISERVATEZZA

Dal ricevimento alla chiusura del reclamo CND Service Srl garantisce la riservatezza circa l'identità di chi ha formulato il reclamo, a meno che questi non abbia fatto una formale comunicazione del reclamo anche in conoscenza del soggetto interessato al reclamo, in tal caso, per ovvi motivi, non sarà possibile garantire la riservatezza, se non per le successive azioni.

CND Service Srl istruisce il proprio personale affinché i reclami ricevuti e i relativi soggetti coinvolti (ricevente e destinatario) non siano divulgati e resi noti, al di fuori delle necessarie azioni che occorrerà attivare per la verifica e gestione della segnalazione.

La regola sopra descritta vale per qualsiasi tipo di reclamo, qualunque sia il soggetto interessato al reclamo e gli altri interlocutori coinvolti.

Il personale, a tutti i livelli, si impegna con la sottoscrizione della delega ai sensi del GDPR General Data Protection Regulation, regolamento (UE) n. 2016/679 sul trattamento dei dati, a mantenere la più assoluta riservatezza rispetto tutti i dati e le informazioni di cui viene a conoscenza nell'ambito dello svolgimento delle proprie mansioni.

Tale impegno riguarda anche gli ispettori .

5.1.3 REGISTRAZIONE DEL RECLAMO

La Segreteria al ricevimento del reclamo, scritto o telefonico, mette in comunicazione l'interlocutore con il QM, che cura la compilazione del Registro Reclami ed eventualmente annota ulteriori dettagli inerenti il reclamo, ovvero:

- nome del cliente/interlocutore



Codice **ALL 12_MAN ODI**

**ALLEGATO 12 AL MANUALE ODI
PROCEDURA
PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DEI RICORSI E DEI
CONTENZIOSI.**

Pagina n. 6 di 7

REV. 1

Data: 23.06.2022

- numero di registrazione
- ubicazione del prodotto/servizio contestato
- motivo della contestazione
- richiesta del cliente/interlocutore.

5.1.4. ANALISI DEL RECLAMO E PROPOSTA DI TRATTAMENTO

QM dopo la registrazione del reclamo pervenuto, previa cortese richiesta all'interlocutore interessato di attendere ulteriori comunicazioni da parte di CND Service Srl, trasmette il reclamo al Presidente e al Resp. di Funzione competente (in prima battuta di norma a DTI).

Il Resp. di Funzione verifica se la carenza è effettivamente imputabile a disfunzioni di CND Service Srl. Qualora la non conformità non sia di responsabilità della struttura, CND Service Srl provvede a darne comunicazione al cliente/committente o Ente terzo.

In caso invece affermativo Resp. di Funzione formula la proposta di trattamento, supportato da QM, che provvede successivamente a sottoporlo alla verifica del DTI ed approvazione del Pre.

Oltre al trattamento immediato della carenza può rendersi necessaria l'attivazione di un'azione correttiva che, previa individuazione della causa a monte del problema, possa ridurre la possibilità che l'evento negativo si ripeta e che soprattutto emerga in fase di fruizione del servizio da parte del cliente.

Tale analisi è svolta dal Resp. di Funzione con il supporto di QM.

5.1.5 DEFINIZIONE DEL TRATTAMENTO E DELL'AZIONE CORRETTIVA E COMUNICAZIONE ALLE FUNZIONI INTERESSATE

QM interpella le Funzioni proponenti e, di concerto con DTI, vengono stabiliti il trattamento immediato da applicare e le azioni correttive da intraprendere (tempi, modi e responsabilità), sia nel caso di reclami imputabili a carenze procedurali o alle funzioni di CND Service Srl, sia nel caso di reclami riguardanti le organizzazioni che sono state oggetto di ispezione da parte di CND SERVICE SRL.

QM provvede alla registrazione di quanto stabilito sul registro Reclami.

Chi ha formulato il reclamo deve ricevere risposta entro massimo 20 giorni dal ricevimento del reclamo.

La ricezione, il trattamento e gli esiti dei reclami sono comunicati al reclamante e, se necessario/previsto, anche agli enti di Vigilanza/Accreditamento rispettando comunque i vincoli di riservatezza e delle specifiche disposizioni applicabili.

5.1.6 ESECUZIONE E CHIUSURA DEL TRATTAMENTO E DELLE AZIONI CORRETTIVE

Le Funzioni incaricate eseguono il trattamento così come deliberato dalla Direzione e a chiusura dello stesso QM registra tempi e modi sul Registro Reclami.

La gestione delle azioni correttive, nel caso in cui il reclamo sia imputabile a CND SERVICE SRL, avviene secondo la procedura per la gestione delle Azioni Correttive delineata nel Manuale dell'Organismo di Ispezione CND Service Srl.

Qualora il reclamo riguardi un'organizzazione che è stata oggetto di ispezione da parte di CND Service Srl, sia quindi pervenuto da terzi, CND SERVICE SRL provvede a trasmettere sia a chi ha formulato il reclamo, sia all'organizzazione interessata quanto necessario per la gestione e chiusura del reclamo.

Di quanto stabilito si mette in conoscenza il Gruppo di Ispezione incaricato dell'ispezione oggetto del reclamo.



Codice ALL 12_MAN ODI

ALLEGATO 12 AL MANUALE ODI
PROCEDURA
PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DEI RICORSI E DEI
CONTENZIOSI.

Pagina n. 7 di 7

REV. 1

Data: 23.06.2022

5.1.7 MONITORAGGIO

QM effettua il monitoraggio sulla chiusura dei reclami nei tempi e nei modi previsti e ne da informazione a DTI e PRE.

5.1.8 VERIFICA DELL'EFFICACIA

In occasione dell'audit interno del sistema di gestione dell'organismo di ispezione si provvede alla valutazione dell'efficacia dei trattamenti/azioni correttive approntati a fronte dei reclami, riportandone notizia nella documentazione da allegare al Riesame della Direzione per la definizione di eventuali ulteriori azioni correttive/preventive a riguardo.

5.2 GESTIONE DEI RICORSI

Qualsiasi parte interessata può presentare un ricorso contro le decisioni di CND Service Srl.

Il ricorso va indirizzato a CND Service Srl, a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno, facendo esplicito riferimento all'applicazione del relativo articolo del Regolamento Generale.

Il Presidente di CND Service Srl risponde al ricorrente entro 30 giorni dal ricevimento del ricorso. Ogni ricorso ricevuto viene 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.

Il ricorso è gestito da figure che non abbiano preso parte alle attività oggetto di ricorso, per garantire l'imparzialità delle valutazioni e delle relative azioni.

DTI raccoglie tutte le informazioni necessarie alla valutazione del ricorso al fine di verificarne l'effettiva consistenza; qualora non si ravvisino elementi sufficienti per la conferma che sussistono le condizioni per il ricorso, esso sarà respinto, motivando formalmente la decisione al Cliente.

Qualora il ricorso venga accolto, saranno valutate le azioni da applicare, che saranno comunicate al Cliente, e di cui il DTI ne verifica durante ed al termine dell'attuazione l'effettiva efficacia, dandone puntuale informazione a PRE.

Se, dall'esito del ricorso si evidenziano non-conformità nell'operato di CND Service Srl, sarà carico del Presidente attivare le funzioni interessate per l'attuazione di appropriate azioni correttive e darne informazione al Consiglio Direttivo .

L'esito dei ricorsi è sottoposto dal Presidente al Consiglio Direttivo in modo che possa vigilare sulla correttezza delle procedure.

5.3 GESTIONE DEI CONTENZIOSI

In caso di apertura di contenzioso da parte di terzi o di aziende clienti il Presidente ne informa tempestivamente il Consiglio Direttivo per le delibere del caso.

Per qualunque controversia fra una parte interessata (richiedente il servizio di ispezione) e CND Service Srl che non risulti risolta con le attività descritte nei casi precedenti (reclami e ricorsi) si deve fare ricorso all'intervento del Foro competente di Civitavecchia o a scelta del Committente, ove previsto.

6. REGISTRAZIONI

CODICE	DESCRIZIONE	TEMPO DI ARCHIVIAZIONE
QUA-03-MOD4	REGISTRO DEI RECLAMI	10 ANNI