



# PR1

Gestione Reclami, Ricorsi, Contenziosi  
e Segnalazioni

---

## Gestione Reclami, Ricorsi, Contenziosi e Segnalazioni

Em. 00	10.01.2010	Nuova Emissione Documento	Redatto RQ	Verificato DG	Approvato PD
--------	------------	---------------------------	---------------	------------------	-----------------

**DISTRIBUZIONE:**  INTERNA;  ESTERNA (pubblicato sul sito int



# PR1

## Gestione Reclami, Ricorsi, Contenziosi e Segnalazioni

---

### Sommario

1 Scopo e Campo di Applicazione.....	3
2 Definizioni .....	3
3 Procedura .....	3
3.1 Gestione di reclami, ricorsi e contenziosi.....	3
3.2 Gestione delle segnalazioni.....	4
3.3 Registro segnalazioni, reclami, ricorsi e contenziosi.....	5
4 Comunicazioni con le Organizzazioni .....	5
5 Diagrammi di Flusso.....	6
5.1 Reclamo, Ricorso e Contenzioso .....	6
5.2 Segnalazione .....	7



# PR1

## Gestione Reclami, Ricorsi, Contenziosi e Segnalazioni

---

### 1 Scopo e Campo di Applicazione

La presente procedura regola il trattamento delle “Segnalazioni” a carico delle Organizzazioni certificate Quaser, e dei “Reclami, Ricorsi e Contenziosi” esposti direttamente dalle Organizzazioni clienti o da altre parti interessate, in merito alle attività operative di Quaser, quali: comportamenti degli Auditor incaricati, modalità di gestione delle pratiche di certificazione, decisioni assunte dal Comitato di Certificazione, etc;

Gli obiettivi sono:

- Tutelare le Organizzazioni clienti o altre parti interessate nei loro diritti di ottenere servizi conformi ai contratti stipulati, preservandole da eventuali errori commessi.
- Tutelare le Organizzazioni o altre parti interessate nei loro diritti di ottenere informazioni o esprimere pareri nei confronti dell’ottenimento di una certificazione da parte dell’Organizzazione certificata o di altre attività svolte da Quaser Certificazioni S.r.l.

### 2 Definizioni

**Reclamo:** espressione d’insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una parte terza al Quaser 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 Quaser, 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 Quaser per la fornitura di un servizio più vicino alle aspettative del “cliente”).

**Segnalazione:** reclamo emesso a carico di un’Organizzazione certificata Quaser.

**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 Quaser Certificazioni S.r.l. nell’ambito del processo di erogazione del servizio specifico.

**Contenzioso:** trattasi di un percorso giudiziale attivato quando le parti non riescono a dirimere l’oggetto del contendere, normalmente avviato con ricorso.

### 3 Procedura

#### 3.1 Gestione di reclami, ricorsi e contenziosi

Tutti i Reclami a carico di Quaser (indipendentemente che siano in forma scritta o verbale) sono identificati e registrati a cura del Responsabile Qualità nel registro annuale e successivamente portati all’attenzione del Direttore Generale e del Responsabile Tecnico per presa visione e valutazione allo scopo di confermare se sono riferiti ad attività di certificazione di cui Quaser è responsabile.

In caso negativo si comunica al Reclamante che l’oggetto del reclamo non è di responsabilità Quaser Certificazioni.

In caso affermativo, il reclamo è accolto individuando le cause e avviando appropriate azioni correttive necessarie alla sua risoluzione. Il Direttore Generale comunica sempre all’interessato le azioni decise per la risoluzione e le relative motivazioni.

La gestione del reclamo prevede che:



# PR1

## Gestione Reclami, Ricorsi, Contenziosi e Segnalazioni

- Sia data una risposta al Reclamante relativamente alla presa in carico del reclamo entro 5 giorni dalla sua presa in carico.
- Sia data una risposta al Reclamante riportante gli esiti dell'indagine e le eventuali correzioni
- Sia comunicata al Reclamante la conclusione del reclamo

Le indagini e decisioni sono comunque prese, riesaminate ed approvate da personale non coinvolto precedentemente nei contenuti del reclamo stesso.

In ogni caso Quaser esegue un'analisi volta a promuovere azioni in grado di impedire il ripetersi di analoghi reclami. Tali azioni sono gestite come descritto nella procedura interna "Gestione delle Non Conformità, Azioni Correttive, Azioni Preventive e Azioni di Miglioramento".

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

In caso di ricorsi ricevuti per iscritto da Quaser da parte di terzi (es. l'Organismo di accreditamento, organi di stampa, Organizzazioni clienti) questi sono attentamente valutati dalla Direzione e dal Responsabile Tecnico allo scopo di individuarne le cause e avviare appropriate azioni conseguenti.

Nel caso di ricorso avverso alle decisioni assunte da Quaser da parte di un'Organizzazione certificata o in corso di certificazione, o di un'Organizzazione valutata, l'Organizzazione in causa dovrà esporre le ragioni del dissenso non oltre 30 giorni dalla notifica delle misure prese da Quaser.

Ogni ricorso presentato è trascritto nell'apposito registro Quaser confermando a chi ha esposto il ricorso la presa in carico dello stesso.

Il Direttore Generale e il Responsabile Tecnico, effettuato un primo riesame, nomina un Comitato di Certificazione competente per la gestione del ricorso. Il Comitato di Certificazione, o in sua vece la Direzione, ha facoltà di convocare l'Organizzazione interessata e/o gli Auditor che hanno operato per condurre un supplemento d'indagine. All'interno del Comitato di Certificazione non saranno utilizzate le stesse risorse direttamente coinvolte nell'iter originale che ha innescato il ricorso stesso.

La Direzione di Quaser comunica al Ricorrente le decisioni assunte, descrivendo le relative motivazioni, entro 3 mesi dalla presentazione del ricorso, a meno di diverse specifiche contrattuali.

Qualora il ricorso non sia accolto, le spese conseguenti sono a carico dell'Organizzazione ricorrente.

Dall'analisi del ricorso e dalle decisioni determinate nel merito, la Direzione Generale 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 dichiari (anche implicitamente, non rispondendo – direttamente o indirettamente– alle relative richieste scritte dell'O.d.C.) di non accettare la gestione del ricorso secondo le modalità sopra riportate, è facoltà di Quaser 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.

### 3.2 Gestione delle segnalazioni.

I reclami a carico delle Organizzazioni certificate possono essere inoltrati a Quaser tramite lettera, mail ([info@istitutoquaser.com](mailto:info@istitutoquaser.com)) o fax: (0267479241); Questi sono identificati e registrati nell'apposito registro come "Segnalazioni".



# PR1

## Gestione Reclami, Ricorsi, Contenziosi e Segnalazioni

---

La segnalazione è presa in carico dal Direttore Generale del Quaser che provvede a contattare le parti interessate e coinvolte negli eventi per l'analisi chiara dei fatti e per verificarne la fondatezza.

In caso la segnalazione sia confermata, il Direttore Generale richiede all'Organizzazione di disporre adeguati trattamenti e azioni correttive da intraprendere per la risoluzione del reclamo, e di comunicarli sia a Quaser che al Reclamante. Quaser ne verifica l'attuazione e la chiusura tramite riscontri documentali o, quando non fosse possibile, pianificando una visita ad hoc presso la stessa Organizzazione Cliente. L'eventuale "visita non programmata" è gestita come previsto per gli audit programmati ma con la possibilità di un breve preavviso (vedi PRL 4 – Regolamento per la Certificazione).

La gestione di una segnalazione prende in considerazione anche l'efficacia del sistema di Gestione dell'Organizzazione certificata; sempre in occasione del prossimo audit il valutatore controllerà l'evoluzione e la chiusura della segnalazione dandone conto nel proprio rapporto di Audit.

### **3.3 Registro segnalazioni, reclami, ricorsi e contenziosi**

Il Direttore Generale, in collaborazione con il Responsabile Qualità, predispone e mantiene aggiornato il registro annuale delle "Segnalazioni, Reclami, Ricorsi e Contenziosi", 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 Quaser, qualora direttamente coinvolto; in tale caso sarà designata e chiaramente individuata un'altra risorsa interna, non coinvolta, per la relativa gestione.

## **4 Comunicazioni con le Organizzazioni**

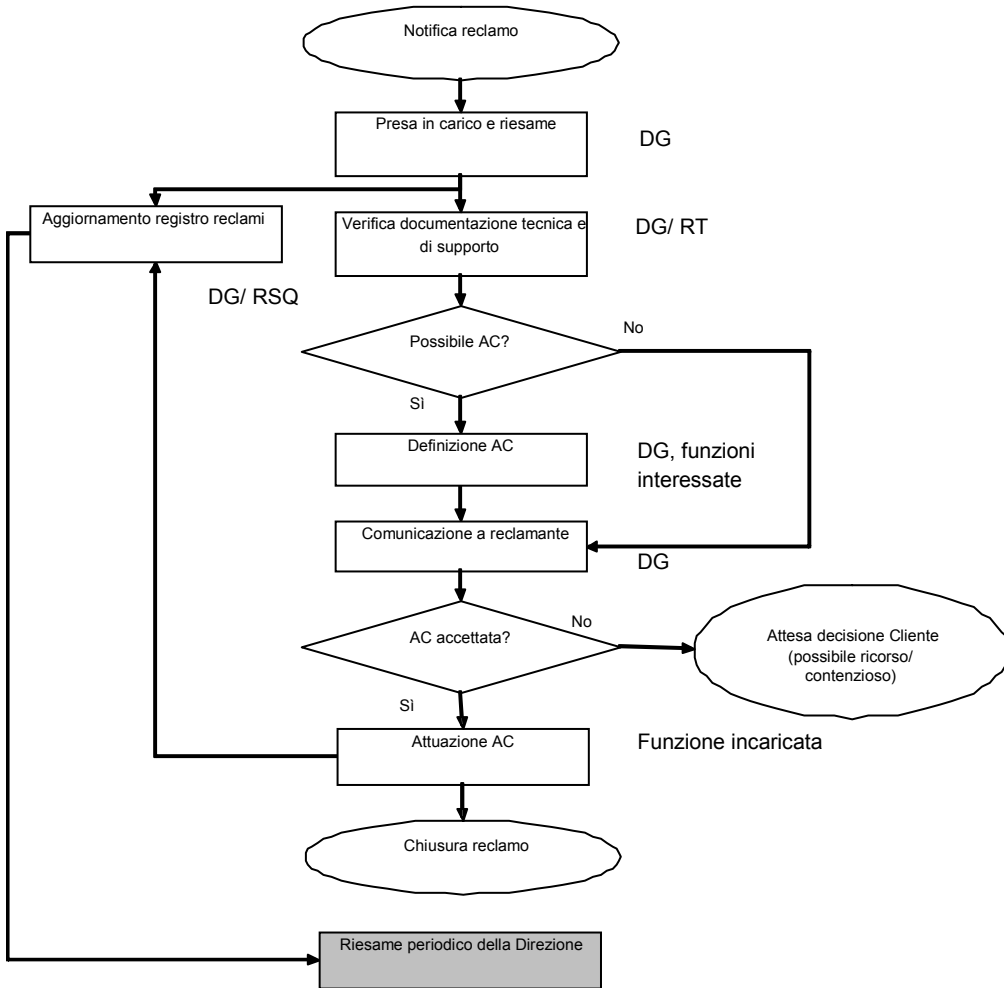
In tutte le fasi delle segnalazioni/ ricorsi, reclami e contenziosi la Direzione di Quaser o suo delegato, invia le comunicazioni in merito all'andamento della gestione della segnalazione all'Organizzazione o alla persona che ha fatto la segnalazione per tenerla aggiornata.

Le comunicazioni con le Organizzazioni sono gestite come da procedura "Identificazione e Gestione e Archiviazione dei Documenti in Entrata/Uscita".

Quaser garantisce la riservatezza dei dati di chi ha esposto il reclamo/ricorso e dei fatti reclamati/impugnati, se non diversamente autorizzato dal reclamante.

### 5 Diagrammi di Flusso

#### 5.1 Reclamo, Ricorso e Contenzioso



### 5.2 Segnalazione

