



RECLAMI RICORSI

RECLAMI RICORSI

Indice generale

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2.	RIFERIMENTI	3
3.	DEFINIZIONI-ABBREVIAZIONI.....	3
4.	DESCRIZIONE ATTIVITÀ	3
4.1	RICORSI.....	3
4.1.1	RICEVIMENTO RICORSI	3
4.1.2	VALUTAZIONE RICORSO	4
4.1.3	RISOLUZIONE RICORSO.....	4
4.2	RECLAMI.....	5
4.2.1	RICEVIMENTO RECLAMO	5
4.2.2	VALUTAZIONE RECLAMO.....	5
4.2.3	RISOLUZIONE RECLAMO.....	6
4.3	SEGNALAZIONI	6
4.4	REGISTRAZIONI	6
5.	DESCRIZIONE DEI MODULI.....	7
6.	MODULI COLLEGATI ALLA PROCEDURA	7

4	01/07/2022	A seguito 1° Sorveglianza Accredia	<i>Laura Abbeduto</i>	<i>Mario Sami</i>
3	23/07/2021	Osservazioni in campo Accredia	<i>Laura Abbeduto</i>	<i>Mario Sami</i>
2	06/10/2020	Osservazioni Accredia	<i>Laura Abbeduto</i>	<i>Mario Sami</i>
1	26/03/2020	Osservazioni Accredia	<i>Laura Abbeduto</i>	<i>Mario Sami</i>
0	15/10/18	1° Emissione	<i>Laura Abbeduto</i>	



RECLAMI RICORSI

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura descrive le modalità con cui L'Odi SAMI gestisce, valuta i Reclami/Ricorsi/appelli derivanti da qualsiasi fonte relativamente alle attività di Verificazione periodica e/o sull'operato dell'Odi SAMI stesso. La procedura descrive altresì le attività che l'Odi SAMI attua per definire le azioni necessarie alla risoluzione dei reclami/ricorsi che hanno fondatezza o che possono essere propositivi al miglioramento del proprio Sistema di Gestione della Qualità.

I costi relativi alle attività di valutazione del reclami/segnalazioni/ricorsi sono a carico dell'Odi.

2. RIFERIMENTI

- **Decreto Ministero Sviluppo Economico n. 93 del 21 aprile 2017** Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale e europea.
- **UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012** valutazione della conformità Requisiti di funzionamento dei vari tipi di Organismi di Ispezione.
- **RG 01** - Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione - Parte Generale.
- **RG 01-04** Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione.

3. DEFINIZIONI-ABBREVIAZIONI

Strumenti metrici: si intendono gli strumenti indicati nel modulo M7 Elenco strumenti metrici VP che nel seguito della PO saranno indicati come "strumenti metrici" "SM".

Reclamo: espressione di insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da un'organizzazione all'Odi SAMI relativa alle attività dell'Odi.

Ricorso appello: richiesta formalizzata dal cliente, proprietario dello strumento metrico, all'Odi SAMI, affinché i risultati relativi alla verifica periodica vengano riconsiderati.

Segnalazione: indicazione di massima presentata da una persona o da un'organizzazione all'Odi SAMI il cui contenuto ha lo scopo di migliorare l'attività i documenti e/o le modalità operative dell'Odi SAMI stesso e/o di segnalare una potenziale inefficienza/carenza dell'Odi SAMI.

4. DESCRIZIONE ATTIVITÀ

4.1 RICORSI

4.1.1 Ricevimento ricorsi

I ricorsi possono essere presentati esclusivamente dai soggetti direttamente coinvolti nell'attività di verifica periodica metrica, in forma scritta, mediante il modulo MP10_2 Reclami Ricorsi e Segnalazioni.

I ricorsi vengono registrati a cura del RQ nel registro MPO10_1 Registro Reclami/Ricorsi. In tale registro sono anche riportate le segnalazioni formulate dai clienti o da altre parti interessate che non possono considerarsi dei ricorsi ma che possono fornire utili elementi per il miglioramento delle prestazioni dell'Organismo di Ispezione.

Al ricevimento di un ricorso/appello/segnalazione sarà inviata al ricorrente ed alle eventuali altre parti interessate, entro 10 giorni, una nota della presa in carico del ricorso contenente l'indicazione dei



RECLAMI RICORSI

tempi entro cui il ricorso sarà analizzato. Nella nota sarà indicato il nominativo del referente al quale possono essere richieste informazioni sul processo e trattamento del ricorso.

Il ricorso non genererà in nessun modo un comportamento astioso/avverso nei confronti dei clienti che l'hanno presentato, pertanto non verrà compromesso l'equo trattamento dei clienti.

4.1.2 Valutazione ricorso

Il ricorso può riguardare solamente il rapporto di ispezione.

Il ricorso può riguardare attività in cui può o non può essere coinvolto il Responsabile tecnico.

Qualora nel ricorso non sia coinvolto il Responsabile Tecnico, ed esso sia ritenuto tecnicamente competente ad effettuare la valutazione, questa sarà svolta da RT stesso.

Qualora nel ricorso sia coinvolto RT la valutazione sarà affidata a RQ, se ritenuto tecnicamente competente, pertanto le valutazioni saranno sempre svolte da personale tecnicamente competente **estraneo al ricorso, appello e/o reclamo** o comunque qualora le caratteristiche del ricorso/appello e/o reclamo lo richiedano la valutazione sarà affidata a personale esterno tecnicamente competente appositamente nominato dalla Direzione dell'OdI non coinvolto nell'attività oggetto del reclamo

Nell'assegnazione dell'incarico la Direzione garantisce la totale autonomia gestionale e invita VR ad intraprendere ogni azione appropriata per la più giusta risoluzione del ricorso.

Al ricevimento del ricorso sarà cura di RT ed RQ raccogliere tutta la documentazione relativa al ricorso stesso.

Tutte le evidenze inerenti il ricorso saranno inserite in un apposito fascicolo relativo al ricorso stesso.

La persona incaricata alla valutazione (VR) dopo aver visionato la documentazione e se del caso sentite le funzioni interessate, stabilisce la fondatezza o infondatezza del ricorso. Dell'incontro con le funzioni interessate è redatto verbale (M5 Verbale).

VR inoltre verifica che il ricorso non sia inerente ad attività che possano coinvolgere altri soggetti. Se durante tale verifica emerge che altri clienti risultano interessati, questi vengono avvertiti e si riattiva la procedura reclami e ricorsi.

La Direzione dell'OdI SAMI garantisce che le attività di indagini e le decisioni sui ricorsi non danno luogo in nessun caso ad attività discriminatoria nei confronti del ricorrente e delle eventuali parti interessate.

4.1.3 Risoluzione ricorso

Se dalla valutazione del ricorso VR ritiene che lo stesso sia infondato, ne darà comunicazione scritta al ricorrente indicandone le motivazioni.

Se dalla valutazione il ricorso è ritenuto fondato, VR valuta le possibili risoluzioni e formula una o più proposte di risoluzione.

Le proposte di risoluzione vengono illustrate alla direzione e con essa si concordano le risoluzioni più adeguate da sottoporre al ricorrente per accettazione.

Qualora possibile le proposte di risoluzione possono essere sia inviate in forma scritta (PEC o Raccomandata A/R) o notificate e discusse per le vie brevi con il ricorrente. Dell'incontro è redatto verbale (M5 Verbale)

L'OdI attua prontamente le risoluzioni formulate. VR valuta se la risoluzione attuata è stata conforme o meno alle aspettative.



RECLAMI RICORSI

La mancata accettazione da parte del ricorrente delle risoluzioni proposte ed attuate dall'OdI viene considerato un nuovo ricorso e si riavvia la procedura.

4.2 RECLAMI

4.2.1 Ricevimento reclamo

I reclami sulle attività dell'OdI SAMI possono essere presentate sia in forma scritta che verbale, da soggetti anche non direttamente coinvolti nelle attività di verifica

I reclami vengono registrati a cura del RQ nel MPO10_1 Registro Reclami/Ricorsi. In tale registro sono anche riportate anche altre informazioni provenienti dai clienti o da altre parti interessate che possono fornire utili elementi per il miglioramento delle prestazioni dell'Organismo di Ispezione.

Per i reclami che risultano essere utili al miglioramento del Sistema di gestione il Responsabile Tecnico emette un rapporto di azione correttiva (MPO12_9 12 Rapporto Gestione NC- AC/AP). L'azione correttiva da intraprendere per una soluzione soddisfacente deve prevedere l'eliminazione permanente della causa proponendo, nel caso, alla Direzione le decisioni che ritiene opportune.

Al ricevimento di un reclamo sarà inviato al reclamante ed alle eventuali altri parti interessate, entro 10 giorni, una nota della presa in carico del reclamo contenente l'indicazione dei tempi entro cui il reclamo sarà analizzato. Nella nota sarà indicato il nominativo del referente al quale possono essere richieste informazioni sul processo e trattamento del reclamo.

Il reclamo non genererà in nessun modo un comportamento astioso/avverso nei confronti dei clienti che l'hanno presentato, pertanto non verrà compromesso l'equo trattamento dei clienti.

4.2.2 Valutazione reclamo

Il reclamo può riguardare tutte le fasi del processo di verifica periodica.

Il reclamo può riguardare attività in cui può o non può essere coinvolto il Responsabile tecnico.

Qualora nel reclamo non sia coinvolto il Responsabile Tecnico ed esso sia ritenuto tecnicamente competente ad effettuare la valutazione, questa sarà svolta da RT stesso.

Qualora nel reclamo sia coinvolto RT la valutazione sarà affidata a RQ, se ritenuto tecnicamente competente, pertanto le valutazioni saranno sempre svolte da personale tecnicamente competente **estraneo al ricorso, appello e/o reclamo** o comunque qualora le caratteristiche del ricorso/appello e/o reclamo lo richiedano la valutazione sarà affidata a personale esterno tecnicamente competente appositamente nominato dalla Direzione dell'OdI non coinvolto nell'attività oggetto del reclamo.

Nell'assegnazione dell'incarico la Direzione garantisce la totale autonomia gestionale e invita VR ad intraprendere ogni azione appropriata per la più giusta risoluzione del reclamo.

Al ricevimento del reclamo sarà cura di RT ed RQ raccogliere tutta la documentazione relativa al reclamo.

Tutte le evidenze inerenti il reclamo saranno inserite in un apposito fascicolo relativo al reclamo stesso.

La persona incaricata alla valutazione (VR) dopo aver visionato la documentazione e se del caso sentite le funzioni interessate, stabilisce la fondatezza o infondatezza del reclamo. Dell'incontro con le funzioni interessate è redatto verbale (M5 Verbale).

VR inoltre verifica che il reclamo non sia inerente ad attività che possano coinvolgere altri soggetti. Se durante tale verifica emerge che altri clienti risultano interessati, questi vengono avvertiti e si riattiva la procedura reclami e ricorsi.



RECLAMI RICORSI

La Direzione dell'OdI garantisce che le attività di indagini e le decisioni sui reclami non danno luogo in nessun caso ad attività discriminatoria nei confronti del reclamante e delle eventuali parti interessate.

4.2.3 Risoluzione reclamo

Se dalla valutazione del reclamo VR ritiene che lo stesso sia infondato, ne darà comunicazione scritta al reclamante indicandone le motivazioni.

Se dalla valutazione il reclamo è ritenuto fondato VR valuta le possibili risoluzioni e formula una o più proposte di risoluzione.

Le proposte di risoluzione vengono illustrate alla direzione e con essa si concordano le risoluzioni più adeguate da sottoporre al reclamante per accettazione.

Qualora possibile le proposte di risoluzione possono essere sia inviate in forma scritta (PEC o Raccomandata A/R) o notificate e discusse per le vie brevi con il reclamante. Dell'incontro è redatto verbale (M5 Verbale)

L'OdI attua prontamente le risoluzioni formulate. VR valuta se la risoluzione attuata è stata conforme o meno alle aspettative.

La mancata accettazione da parte del reclamante delle risoluzioni proposte ed attuate dall'OdI viene considerato un nuovo reclamo e si riavvia la procedura.

4.3 SEGNALAZIONI

Le segnalazioni sono dei rilievi il cui risultato non inficia o non è suscettibile d'inficiare direttamente o immediatamente la qualità delle prestazioni e dei risultati dell'OdI.

Le segnalazioni possono essere presentate in forma scritta o in forma verbale da qualsiasi soggetto persona e/o organizzazione.

Le segnalazioni vengono registrate a cura del RQ nel MPO10_1 Registro Reclami/Ricorsi/Segnalazioni.

Se nella segnalazione sia coinvolto RT, la valutazione sarà affidata a RQ, se ritenuto tecnicamente competente, o comunque qualora le caratteristiche della segnalazione lo richiedano, la valutazione sarà affidata a personale esterno tecnicamente competente (VR) che sarà appositamente nominato dalla Direzione dell'OdI.

Al ricevimento di una segnalazione sarà inviato al reclamante ed alle eventuali altre parti interessate, entro 10 giorni, una nota della presa in carico della segnalazione.

Per le segnalazioni che richiedono l'apertura di un trattamento/azione correttiva, il Responsabile Tecnico emette un rapporto di azione correttiva (MPO12_12 Rapporto Gestione NC- AC/AP). L'azione correttiva da intraprendere per una soluzione soddisfacente deve prevedere l'eliminazione permanente della causa proponendo, nel caso, alla Direzione, le decisioni che ritiene opportune.

Le segnalazioni costituiranno elementi in ingresso al riesame della direzione.

La segnalazione non genererà in nessun modo un comportamento astioso/avverso nei confronti dei clienti che l'hanno presentato, pertanto non verrà compromesso l'equo trattamento dei clienti.

4.4 REGISTRAZIONI

È cura del Responsabile Qualità aggiornare costantemente il registro reclami/segnalazioni MPO10_1 e informare il reclamante sullo stato di avanzamento del reclamo, sull'esito e sulle conclusioni dello stesso.



RECLAMI RICORSI

L'OdI conserva tutta la documentazione relativa ai reclami/segnalazioni/ricorsi per un periodo di 10 anni.

Su richiesta di una qualsiasi parte interessata al reclamo RQ fornisce una descrizione del processo di valutazione del reclamo.

Il modulo MPO10_2 Reclami_ricorsi_segnalazioni è disponibile sul sito dell'OdI SAMI e viene fornito a richiesta dal personale dell'OdI stesso.

5. DESCRIZIONE DEI MODULI

Il Registro reclami/segnalazioni/ricorsi è (MPO10_1) costituito, per ogni reclamo dai seguenti campi:

- Cognome Nome eventuale Denominazione indirizzo, indirizzo PEC, telefono ecc numero identificativo del reclamo. Il numero è progressivo;
- apposita casella per specificare se si tratta di un reclamo, di una segnalazione, di un ricorso e/o di un appello;
- data di quando è stato fatto il reclamo/segnalazione/ricorso/appello;
- soggetto che ha esposto il reclamo/segnalazione/ricorso/appello;
- oggetto del reclamo/segnalazione/ricorso/appello, in questo campo viene specificato dettagliatamente il tipo di reclamo e nell'eventualità che si tratta di un reclamo/segnalazione/ricorso/appello scritto viene riportato il riferimento della documentazione relativa al reclamo/segnalazione/ricorso/appello;
- estremi della nota di conferma di ricezione del reclamo/segnalazione/ricorso/appello;
- estremi delle comunicazioni;
- indicazione del tempo per le risoluzioni;
- proposta di risoluzione;
- eventualmente il numero del rapporto di non conformità emesso a seguito del reclamo;
- data e firma del Responsabile Tecnico;
- data e firma del Responsabile Qualità a risoluzione del reclamo avvenuta;
- data e firma della Direzione (titolare) dell'Organismo di Ispezione.

6. MODULI COLLEGATI ALLA PROCEDURA

- M5 Verbale
- MPO10_1 Registro Reclami_Ricorsi
- MPO10_2 Reclami_Segnalazioni_Ricorsi
- MPO12_12 Gestione NC- AC