

ISO/CEI 17021-1:2015

SISTEMA DI GESTIONE

PRO 08 GESTIONE RICORSI E RECLAMI

ED.	REV.	DATA	CAUSALE DELLA REVISIONE	REDATTO DAL RGS	VERIFICATO DAL DT	APPROVATO DALLA DIR
00	00	09/06/23	PRIMA EMISSIONE			
00	01	15/12/24	AGGIORNAMENTO NOMENCLATURA DELLA DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA			

1. SCOPO DEL DOCUMENTO

Lo scopo di questa procedura è quello di descrivere, definire la gestione e le responsabilità in caso di ricezione di reclami e di ricorsi ricevuti da parte di Organizzazioni certificate dalla **KRONOCERT s.r.o.**, da parte del personale interno/esterno e da parte di ulteriori soggetti interessati.

Inoltre, questa procedura descrive la metodologia con cui si raccolgono ed elaborano i dati sui reclami e le modalità di comunicazione alle varie funzioni interessate.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa procedura è applicabile a tutti i tipi di reclami e ricorsi ricevuti dalla **KRONOCERT s.r.o.**

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Riferimenti all'interno del Manuale della **KRONOCERT s.r.o.**

4. PROCEDURA

Vengono considerati:

- Reclami, le manifestazioni di insoddisfazione da parte di una Organizzazione certificata o certificanda in relazione al servizio di ricevuto o da altre parte.
- Ricorsi, gli appelli formali pervenuti da qualsiasi parte interessata all'autorità competente della **KRONOCERT s.r.o.** di esaminare una determinata situazione al fine di ottenere la modifica o l'annullamento di un provvedimento.

Al fine di analizzare e affrontare correttamente le problematiche del sistema è fondamentale un processo coerente e approfondito per la raccolta di detti dati.

Il processo di gestione dei reclami è soggetto ai requisiti di riservatezza per quanto riguarda la parte che presenta il reclamo e il contenuto dello stesso.

4.1 RICEZIONE DEI RECLAMI

I reclami possono essere inviati via mail o via posta e devono contenere:

- Nominativo e indirizzo del soggetto che effettua il reclamo;
- La mail di riferimento e/o PEC;
- Le motivazioni del reclamo.

La **KRONOCERT s.r.o.** ha reso disponibile sul proprio sito internet www.kronocert.com il **MOD .08 01 “MODULO RECLAMO”**.

Una volta pervenuto il reclamo alla **KRONOCERT s.r.o.** attraverso il **MOD. 08 01 “MODULO RECLAMO”** lo stesso verrà inviato al **RGS** per le relative azioni conseguenti che provvede a registrare lo stesso.

In caso di reclamo da fonte interna, le risorse umane della **KRONOCERT s.r.o.** risultano avere a disposizione adeguata modulistica ai fini della segnalazione con prescrizione di invio al **RGS**.

Il **RGS** avrà il compito di contattare tramite mail la parte interessata per confermare la ricezione delle informazioni entro **cinque** (5) giorni lavorativi dal ricevimento e anche al fine dei comprendere in maniera più approfondita i relativi contenuti.

Tutti i reclami ricevuti verranno registrati all’interno del **MOD. 08 02 “REGISTRO RECLAMI E RICORSI”** con i dettagli di:

- n° reclamo;
- data del reclamo;
- modalità di ricezione;
- nominativo del mittente;
- descrizione del reclamo/ricorso.

La **KRONOCERT s.r.o.** deve fornire un riscontro di ricezione all’appellante entro **sette** (7) giorni lavorativi dalla ricezione del ricorso e fornisce rapporti sullo stato di avanzamento e il risultato dell’esame dell’appello entro **trenta** (30) giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso.

4.2 TRATTAMENTO DEL RECLAMO E DELLE OSSERVAZIONI DEL CLIENTE

In caso di reclamo pervenuti nei confronti della **KRONOCERT s.r.o.** il **RGS** analizza il problema per determinare se si è verificato un errore di relativo al Sistema di Gestione o un errore relativo alle risorse umane; lo stesso **RGS** ne determinerà la causa principale e la relativa AC.

Le possibili criticità oggetto di reclamo possono essere:

- problemi amministrativi in relazione ad incarichi di auditor, pratiche di certificazione rilasciate;
- problemi relativi a documentazione incompleta;
- problemi inerenti il rispetto generale delle condizioni commerciali della **KRONOCERT s.r.o.**

Una copia del **MOD. 08 03 “COMUNICAZIONE RICEVIMENTO RECLAMO”** dovrà essere inviata alla parte mittente.

L'AC ove possibile, viene effettuata immediatamente ai fini del soddisfacimento della parte reclamante, e ciò può includere anche eventuali azioni di formazione della funzione coinvolta.

Il reclamo viene discusso direttamente con la **DIR**, di concerto con tutte le funzioni coinvolte della **KRONOCERT s.r.o.** in sede del successivo Riesame da parte della Direzione.

Le azioni appropriate vengono intraprese sulla base dell'esito di quale colloquio eventuale modifica delle procedure, formazione del personale, ecc.).

Qualora sia ritenuto opportuno, in relazione al reclamo esaminato, verrà tutto il personale dei dettagli del reclamo e dell'AC intrapresa.

Una copia del reclamo e dei dettagli è archiviata nel drive della **KRONOCERT s.r.o.** nel fascicolo del personale della rispettiva risorsa umana interessata.

In caso di reclamo riguardante un'Organizzazione certificata, il **RGS** deve coinvolgere anche l'auditor che ha condotto l'audit.

Se il reclamo viene ritenuto appropriato e valido dalla **KRONOCERT s.r.o.** lo stesso viene inviato e preso in carico con relativa risposta alla parte interessata. Nessuna segnalazione o informazione confidenziale verrà inviata ai reclamanti senza l'autorizzazione da parte della **DIR**.

All'Organizzazione verrà concesso un tempo adeguato per un'eventuale risposta da inviare alla **KRONOCERT s.r.o.**

A seconda della tipologia del reclamo, il **RGS** può decidere di:

- chiedere ulteriori chiarimenti all'Organizzazione mittente;
- incaricare specifica risorsa della **KRONOCERT s.r.o.** ad un'audit all'Organizzazione concordandola con essa;
- richiedi un incontro congiunto con l'Organizzazione e l'eventuale reclamante esterno.

Il **RGS** deve comunicare con il reclamante alla fine del processo dettagliando i risultati e chiudere formalmente il reclamo.

I dettagli di tutti i reclami e le azioni intraprese sono discussi in sede di Riesame della Direzione.

4.3 TRATTAMENTO DELLA GESTIONE DEI RICORSI

Qualsiasi Organizzazione, nei confronti della quale non risulta concluso positivamente l'iter di certificazione, può presentare ricorso contro le risultanze intraprese dalla **KRONOCERT s.r.o.**

In caso di ricorso ritenuto fondato si applicherà la seguente procedura per la relativa gestione dello stesso.

La **DIR** coinvolgerà i membri del “**Comitato di Garanzia**” ad esaminare il ricorso e ne determinerà l'esito.

I risultati del ricorso saranno comunicati al “**Comitato di Garanzia**” al fine di garantirne l'imparzialità.

Tutti i ricorsi devono essere ricevuti dal **RGS** e i dettagli dei ricorsi devono essere registrati nel **MOD. 08 02 “REGISTRO RECLAMI E RICORSI”**.

Il **RGS** deve analizzare sul ricorso presentato e informare all'Organizzazione sul suo piano d'azione per l'indagine e l'azione in merito.

Tutti i ricorsi presentati vengono raccolti e analizzati su base annuale e rappresentano elementi di input al riesame da parte della Direzione.

Il **RGS** deve garantire che non venga intrapresa alcuna azione discriminatoria nei confronti del ricorrente.

4.4 TRATTAMENTO DELLE OPPORTUNITÀ DI MIGLIORAMENTO

Le opportunità di miglioramento possono provenire prevalentemente da fonte interna e la comunicazione è effettuata tramite mail al **RGS**.

Il **RGS** esamina l'opportunità di miglioramento per determinarne eventuali conflitti con la Norma ISO 17021-1:2015.

Nel caso in cui il suggerimento sia in conflitto, lo stesso viene comunicato alla parte mittente.

L'opportunità di miglioramento viene accettata se ritenuta vantaggiosa e non influisce negativamente su nessun altro processo della **KRONOCERT s.r.o.**

Il **RGS** determina eventualmente gli eventuali cambiamenti nella documentazione esistente e li implementa attraverso la **PRO 06 "GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE"**.

4.5 CHIUSURA DEL RECLAMO/RICORSO

A seconda della natura del reclamo/ricorso, il **RGS** dà seguito ad eventuali AC se l'indagine sul reclamo/ricorso della parte mittente determina che altre entità esterne hanno contribuito al reclamo/ricorso, il **RGS** potrà contattarle e fornire loro tutte le informazioni pertinenti.

Ogni reclamo/ricorso della parte mittente viene registrato all'interno del **MOD. 08 02 "REGISTRO RECLAMI E RICORSI"** tenuto sotto controllo dal **RGS** e archiviato nel drive della **KRONOCERT s.r.o.**

Qualora sia presente documentazione di accompagnamento al reclamo/ricorso ricevuto, tali registrazioni sono organizzate in un fascicolo e sono identificate con il numero di reclamo/ricorso e riportano anche le registrazioni della corrispondente azione correttiva.

Sulla base dell'analisi del reclamo/ricorso dell'Organizzazione, vengono intraprese le azioni necessarie e all'Organizzazione viene inviata adeguata risposta ai fini della chiusura del reclamo/ricorso.

Il **RGS** identifica la necessità di intraprendere azioni correttive per prevenire tali reclami e ricorsi in futuro.

La **KRONOCERT s.r.o.** deve fornire un riscontro di ricezione all'appellante entro **sette** (7) giorni lavorativi dalla ricezione del ricorso e fornisce rapporti sullo stato di avanzamento e il risultato dell'esame dell'appello entro **trenta** (30) giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso.

Tutti i reclami/ricorsi ricevuti saranno chiusi entro **trenta** (30) gg dal ricevimento salvo ulteriore interruzione dei termini previsti nella presente procedura.

Infine, solo ed esclusivamente la **DIR** della **KRONOCERT s.r.o.** autorizza alla chiusura dei reclami e/o dei ricorsi.

5. RIFERIMENTI

ISO/CEI 17021-1:2015

6. DOCUMENTAZIONE

- *MOD. 08 01 "MODULO RECLAMO"*
- *MOD. 08 02 "REGISTRO RECLAMI E RICORSI"*
- *MOD. 08 03 "COMUNICAZIONE RICEVIMENTO RECLAMO"*
- *MOD. 08 04 "ACCORDO DI PARTECIPAZIONE COMITATO DI GARANZIA"*
- *MOD. 08 05 "ELENCO COMPONENTI COMITATO DI GARANZIA"*