
	PR 06	Pag. 1/4
Procedura per la gestione dei reclami e dei ricorsi		Revisione 7 del 12/10/2023

INDICE

1. SCOPO	2
2. APPLICABILITÀ	2
3. GARANZIE	2
4. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	2
5. TERMINI, DEFINIZIONI E SIGLE	2
6. RECLAMI	2
7. RICORSI	3
8. CODIFICA CAUSE RECLAMI O RICORSI	4
9. REGISTRAZIONI	4

7	12/10/23	Completa riscrittura	V. Di Leo RSC	V. Di Leo RSC	F. Santi AU
6	01/10/20	Cambio assetto societario (da AU a CDA)	RSC	VI	Presidente del CDA
5	01/04/15	Cambio denominazione sociale	RSC	VI	AU
4	13/03/12	Adeguamento Generale	RSC(CM)	VI(GBT)	AU(GB)
3	28/04/11	Adeguamento a stato di fatto di AIASCERT; inserimento CdG; correzione al paragrafo 5 riferimento errato al paragrafo ricorsi	RSC(CM)	VI(GBT)	AU(GB)
2	08/05/03	Rapporto Sincert 2003UTN082 del 2003-05-07	Ricci RSC	Capra AU	Capra AU
1	16/04/03	Rapporto Sincert 2003UTN057 del 2003-03-31	Ricci RSC	Capra AU	Capra AU
0	31/01/03	Emissione	Ricci RSC	Capra AU	Capra AU
Rev.	Data	Oggetto della revisione	Redatto	Verificato	Approvato

	PR 06	Pag. 2/4
Procedura per la gestione dei reclami e dei ricorsi		Revisione 7 del 12/10/2023

1. SCOPO

La presente procedura definisce le modalità adottate da AIASCERT per gestire i reclami ed i ricorsi allo scopo di assicurarne la registrazione, la ricerca ed eventualmente l'individuazione delle cause, la risoluzione o quantomeno la riduzione degli effetti e, se opportuno, l'attuazione di azioni correttive.

2. APPLICABILITÀ

La presente si applica ai reclami e ricorsi concernenti l'attività di certificazione AIASCERT e l'attività delle persone certificate da AIASCERT. I reclami possono essere sia da parte delle persone certificate che da parte dei loro clienti che da terze parti.

3. GARANZIE

La presentazione, l'esame e la decisione sui reclami e/o ricorsi non dovranno dare luogo ad azioni discriminatorie verso il ricorrente

4. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Manuale della qualità

Regolamenti AIASCERT/RE-01 XXXXX

5. TERMINI, DEFINIZIONI E SIGLE

Ricorso: Richiesta da parte di un richiedente la certificazione o candidato alla certificazione o persona certificata, di riconsiderare qualsiasi decisione presa dall'organismo di certificazione relativa alla certificazione da lui/lei desiderata.

Reclamo: Espressione d'insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione ad un organismo di certificazione, relativa alle attività di tale organismo o di una persona certificata, per la quale è attesa una risposta.

SC: Servizio Certificazione AIASCERT

RSC: Responsabile del Servizio Certificazione AIASCERT

AU: Amministratore Unico del Servizio Certificazione AIASCERT

CdG: Comitato di Garanzia


6. RECLAMI

I Reclami devono pervenire in forma scritta.

Al ricevimento del reclamo SC lo protocolla (numerandolo e inserendolo nel file "Registro Reclami e Ricorsi.xlsx"), inserisce il file nell'apposita cartella condivisa dal personale AIASCERT (se il reclamo è in forma cartacea allora lo scansiona), e lo invia immediatamente per email per conoscenza a RSC e AU.

RSC esegue entro una settimana lavorativa una prima analisi del reclamo (contattando eventualmente il reclamante e le persone coinvolte), lo imputa in base al tipo d'attività/area interessata usando i codici riportati al capitolo 8 e comunica al reclamante, per iscritto, l'avvenuto ricevimento ed i tempi stimati entro i quali sarà possibile fornire una risposta.

RSC coinvolge AU e le persone che ritiene utili a gestire il reclamo per analizzare insieme il reclamo stesso, individuare le cause, decidere il trattamento e l'eventuale apertura di una azione correttiva. Da questo team deve essere prodotta la risposta al reclamante con una appropriata

	PR 06	Pag. 3/4
Procedura per la gestione dei reclami e dei ricorsi		Revisione 7 del 12/10/2023

motivazione della risposta stessa. Tutta questa attività deve essere svolta entro 4 settimane lavorative dall'arrivo del reclamo ed è riportata in dettaglio sul modulo AIASCERT/MOD-AC.

Il team decide se è opportuno mettere a conoscenza immediatamente il Presidente del Comitato di Garanzia, ed eventualmente tutti i componenti del Comitato, o se rimandare questa informazione alla prima riunione del Comitato stesso. Se il reclamo è legato all'operato di RSC o dell'AU allora è obbligatorio il coinvolgimento del CdG nell'esame del reclamo stesso.

In tutto questo percorso in caso di differenze nelle posizioni delle varie persone che compongono il team la decisione ufficiale è quella sostenuta da AU.

Se il reclamo è relativo ad una persona certificata la decisione sul reclamo può comprendere la sospensione o la revoca della certificazione.

SC comunica al reclamante, per iscritto, la decisione presa e la sua motivazione.

La decisione presa da AIASCERT non è appellabile.

Il CdG viene comunque informato, durante la riunione periodica, in merito alla eventuale presenza e alle modalità di gestione dei reclami.

7. RICORSI

I ricorsi devono pervenire esclusivamente in forma scritta.

Al ricevimento del ricorso SC lo protocolla (numerandolo e inserendolo nel file "Registro Reclami e Ricorsi.xlsx"), inserisce il file nell'apposita cartella condivisa dal personale AIASCERT (se il ricorso è in forma cartacea allora lo scansiona), e lo invia immediatamente per email per conoscenza a RSC, AU e Presidente del CdG.

RSC esegue entro una settimana lavorativa una prima analisi del ricorso (contattando eventualmente il ricorrente e le persone coinvolte), lo imputa in base al tipo d'attività/area interessata usando i codici riportati al capitolo 8 e comunica al ricorrente, per iscritto, l'avvenuto ricevimento ed i tempi stimati entro i quali sarà possibile fornire una risposta.

RSC coinvolge AU, il Presidente del CdG e le persone che ritiene utili a gestire il ricorso per analizzare insieme il ricorso stesso, individuare le cause, decidere il trattamento e l'eventuale apertura di una azione correttiva. Da questo team deve essere prodotta la risposta al reclamante con una appropriata motivazione della risposta stessa. Tutta questa attività deve essere svolta entro 90 giorni dall'arrivo del ricorso ed è riportata in dettaglio sul modulo AIASCERT/MOD-AC.


Il team decide se è opportuno mettere a conoscenza immediatamente tutti i componenti del Comitato, o se rimandare questa informazione alla prima riunione del Comitato stesso.

In tutto questo percorso in caso di differenze nelle posizioni delle varie persone che compongono il team la decisione ufficiale è quella sostenuta da AU.

SC comunica al ricorrente, per iscritto, la decisione presa e la sua motivazione.

La decisione presa da AIASCERT non è appellabile.

Il CdG viene comunque informato, durante la riunione periodica, in merito alla eventuale presenza e alle modalità di gestione dei ricorsi.

	PR 06	Pag. 4/4
Procedura per la gestione dei reclami e dei ricorsi		Revisione 7 del 12/10/2023

8. CODIFICA CAUSE RECLAMI O RICORSI

Imputabili ad AIASCERT:

- 01 Rapporti con il Servizio Certificazione AIASCERT
- 02 Comunicazioni
- 04 Documentazione
- 05 Prove d'esame
- 06 Commissari
- 07 Gestione della certificazione
- 08 Aspetti amministrativi
- 09 Altri

Imputabili alle figure certificate:

- 10 Scorretto uso della certificazione
- 11 Scorretto uso del marchio AIASCERT
- 12 Non rispetto del codice deontologico
- 13 Aspetti legali
- 14 Altro

9. REGISTRAZIONI

Tutta la documentazione relativa alla gestione reclami/ricorsi è archiviata informaticamente da SC nell'apposita cartella condivisa.