

GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI

Stralcio dalla Procedura PROC1020 "Non conformità ed azioni correttive"

GENERALITÀ

Si premettono le seguenti definizioni:

Reclamo: manifestazione di insoddisfazione, sia verbale, sia scritta, da parte di soggetti aventi titolo (clienti diretti, clienti indiretti, Pubbliche Autorità, Enti di accreditamento), relativamente ai servizi forniti dall'azienda e, in genere, all'operato della medesima;

Ricorso: appello formale, da parte di soggetti aventi causa specifica, avverso decisioni assunte o valutazioni espresse o attestazioni emesse dall'azienda;

Contenzioso: adito, da parte di soggetti aventi causa come sopra, a procedure legali a tutela di diritti e interessi propri ritenuti lesi dall'operato dell'azienda.

GESTIONE DEI RECLAMI

EVOLUTION CONTROL SRL prende in considerazione tutti i reclami pervenuti per iscritto dai clienti o da altre parti interessate mediante mail inviate ai contatti presenti sul sito Internet aziendale.

Eventuali reclami verbali o telefonici sono presi in considerazione, a patto che non siano anonimi e che siano seguiti comunque da una comunicazione scritta.

Entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo, EVOLUTION CONTROL SRL dà conferma al reclamante dell'avvenuto ricevimento.

I reclami sono identificati, registrati e tenuti sotto controllo mediante il MOD-1020-A - Rapporto di non conformità. Essi vengono analizzati dal Responsabile Qualità con il supporto di persona competente sulle materie oggetto del reclamo ma non coinvolta nelle problematiche all'origine del reclamo stesso.

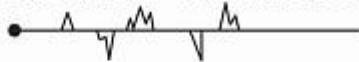
È infatti fondamentale che la persona preposta alla valutazione del reclamo sia persona differente da chi ha preso parte al relativo processo ispettivo.

Tale analisi è intesa ad accertare che siano disponibili tutte le informazioni necessarie per valutare la fondatezza del reclamo e per procedere, quindi, alla relativa trattazione.

Nel caso in cui il reclamo si riveli infondato, entro 10 giorni dal ricevimento del reclamo, EVOLUTION CONTROL SRL informa per iscritto il reclamante motivando le ragioni per cui il reclamo è da considerarsi infondato.

Nel caso il reclamo venga giudicato fondato, si procede come segue:

- a) ove il reclamo si riferisca, direttamente, all'operato di EVOLUTION CONTROL SRL vengono analizzati i fatti descritti e le pertinenti evidenze documentali e vengono esaminate eventuali carenze dell'attività svolta dagli ispettori sul piano tecnico, procedurale ed etico. Sulla base delle risultanze di tali indagini, e se richiesto e applicabile, si procede, innanzitutto, all'adozione delle necessarie correzioni (intese a rimuovere, se possibile, o comunque minimizzare le conseguenze negative nei riguardi del reclamante) e quindi, una volta individuate le cause delle carenze all'origine del reclamo, all'adozione delle necessarie azioni correttive (MOD-1020-B- Azione correttiva).
- b) ove il reclamo tragga origine dalla non idoneità di un "oggetto" ispezionato si procede ad un riesame completo della pratica. L'azienda provvede a verificare la correttezza dell'attività svolta (metodi seguiti, strumenti utilizzati, modalità di valutazione e rendicontazione dei risultati). Se tale indagine evidenzia carenze nell'attività di EVOLUTION CONTROL SRL si procede come in



GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI

Stralcio dalla Procedura PROC1020 "Non conformità ed azioni correttive"

- a). Se dall'indagine emerge che la non idoneità dell'oggetto non è ascrivibile a carenze nell'operato di EVOLUTION CONTROL SRL ma a fattori diversi, l'azienda provvede a notificare, per iscritto, al cliente le considerazioni effettuate in occasione del riesame della pratica;
- c) se il reclamo riguarda aspetti legati all'imparzialità dell'azienda lo stesso è posto all'attenzione della Direzione che valuta le azioni da intraprendere al fine di eliminare la minaccia.

I procedimenti di cui ai punti a) e b) sono condotti da personale appositamente incaricato, indipendente rispetto al provvedimento oggetto del reclamo stesso, operante sotto la supervisione del Responsabile Qualità. Su richiesta scritta del reclamante, EVOLUTION CONTROL SRL fornisce rapporti sullo stato di avanzamento della gestione del reclamo.

A conclusione delle attività di cui sopra, EVOLUTION CONTROL SRL, entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, comunica per iscritto al reclamante gli esiti del processo di gestione del reclamo, valuta con il suddetto reclamante e con le altre parti coinvolte nel reclamo se, e in caso affermativo in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

GESTIONE DEI RICORSI

I ricorsi avverso decisioni assunte o atti compiuti dall'azienda vengono gestiti nei termini di cui al seguito ma non sospendono la vigenza di tali atti fino alla conclusione della relativa trattazione. I ricorsi devono essere presentati con lettera raccomandata A.R. entro 15 (quindici) giorni lavorativi, dalla notifica dell'atto contro cui si ricorre.

EVOLUTION CONTROL SRL conferma entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi, a mezzo e mail, l'avvenuta ricezione e presa in carico del ricorso, comunicando contestualmente il/i nominativo/i delle persone a cui viene affidato l'esame del ricorso, ed impegnandosi altresì a fornire al ricorrente, previa richiesta dello stesso, informazioni sullo stato di avanzamento della gestione del ricorso.

La gestione dei ricorsi viene condotta, fatte le debite distinzioni, con procedimenti analoghi a quelli adottati per la gestione dei reclami di cui al precedente punto, a partire da un esame iniziale della relativa fondatezza e ammissibilità, da parte del Responsabile Tecnico purché non coinvolto nei contenuti del ricorso stesso, con l'assistenza del Responsabile Qualità. Anche nel caso dei ricorsi è indispensabile che la persona preposta alla valutazione sia persona differente da chi ha preso parte al relativo processo ispettivo.

Tale gestione deve garantire che vengano tenuti in debita considerazione eventuali casi analoghi precedenti, che tutte le fasi di gestione siano correttamente registrate e che vengano definite e proposte tutte le correzioni e azioni correttive applicabili.

Le decisioni finali sono formulate, riesaminate ed approvate da una Commissione composta dal Responsabile Tecnico e dall'Amministratore Unico.

Entro i 3 mesi successivi alla presentazione dell'appello, EVOLUTION CONTROL SRL provvede alla chiusura e alla notifica dell'esito dello stesso al ricorrente a mezzo lettera raccomandata A.R.

CONTENZIOSI

Per ogni contenzioso che dovesse insorgere tra le parti in ordine alla interpretazione, attuazione, esecuzione, validità ed efficacia dell'attività ispettiva svolta è competente, esclusivamente, il Foro di Pescara.