

### INDICE

- 1. Scopo**
- 2. Campo di Applicazione**
- 3. Definizioni**
- 4. Riferimenti Normativi**
- 5. Descrizione del Processo**
  - 5.1 Reclami
    - 5.1.1 Generalità
    - 5.1.2 Forma del Reclamo
    - 5.1.3 Ricezione del reclamo ed Analisi preliminare
    - 5.1.4 Risoluzione dei reclami
    - 5.1.5 Chiusura del reclamo e registrazioni
  - 5.2 Ricorsi
  - 5.3 Segnalazioni
  - 5.4 Contenziosi
- 6. Responsabilità**
- 7. Lista di distribuzione**

### DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

|             |  |
|-------------|--|
| Mod. 08.3B1 | "Reclami e Segnalazioni "                    |
| Mod. 08.3B2 | "Registro Reclami"                           |
| PDS 08.5A   | "Azioni Correttive e Preventive"             |
| Mod. 08.3A1 | "Rapporto di Attività/Prodotto Non Conforme" |
| Mod. 08.3A2 | "Registro delle Non Conformità"              |
| PDS 04.2A   | "Gestione della Documentazione"              |

COPIA CONTROLLATA n° \_\_\_\_\_

Consegnata a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

### REGISTRAZIONE DELLO STATO DI REVISIONE

| REV | MOTIVO DELLA MODIFICA    | REDATTO | VERIFICATO | APPROVATO | DATA       |
|-----|--------------------------|---------|------------|-----------|------------|
| 0   | <b>Prima Emissione</b>   | RSGQ    | RSGQ       | DIREZIONE | 01/06/2014 |
| 1   | <b>Seconda emissione</b> | RSGQ    | RSGQ       | DIREZIONE | 17/02/2016 |
| 2   | Passaggio schema ISP     | RSGQ    | RSGQ       | DIREZIONE | 20/05/2021 |
|     |                          |         |            |           |            |
|     |                          |         |            |           |            |

### 1. Scopo

Scopo della presente procedura è definire le fasi del processo di gestione dei reclami, dei ricorsi, dei contenziosi e delle segnalazioni in termini di responsabilità e di metodologie adottate, e rappresenta uno strumento fondamentale per il miglioramento delle prestazioni dei processi operativi, mirati alla soddisfazione del Cliente.

### 2. Campo di applicazione

La presente procedura di SAFETY TECHNOLOGY S.r.l. può essere utilizzata dalle parti interessate nel processo di ispezione dell'organismo e trova applicazione nei reclami, nei ricorsi, nei contenziosi e nelle segnalazioni relative alle attività svolte da SAFETY TECHNOLOGY S.r.l.

La presente procedura e sua annessa modulistica sono disponibili sul sito web dell'Organismo, [www.dpr462.com](http://www.dpr462.com)

### 3. Definizioni

#### **Reclamo:**

Istanza di insoddisfazione presentata dal Cliente o dalle altre Parti Interessate relativa allo svolgimento delle attività di SAFETY TECHNOLOGY S.r.l..

#### **Ricorso:**

Richiesta presentata dal Cliente o dalle altre Parti Interessate alla SAFETY TECHNOLOGY S.r.l. per la riconsiderazione di una decisione già presa dall'Organismo relativa all'oggetto certificato e/o ispezionato.

#### **Segnalazioni:**

Le segnalazioni sono comunicazioni di origine esterna o interna, che non rivestono carattere di reclamo, ma costituiscono un elemento di attenzione per situazioni potenzialmente non conformi.

#### **Contenziosi:**

Per qualsiasi controversia fra la parte interessata e la SAFETY TECHNOLOGY s.r.l. che non risulti risolta con le attività descritte nei casi precedenti (reclami e ricorsi) si deve far ricorso all'intervento del Foro competente.

### 4. Riferimenti Normativi

- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 "Valutazione della conformità - Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni"
- UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 "Valutazione della conformità – Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi".

### 5. Descrizione del processo

Di seguito si descrivono le metodologie per la gestione dei Reclami, dei Ricorsi, dei contenziosi e delle Segnalazioni.

Le figure coinvolte nell'attività che hanno causato il reclamo, il ricorso, la segnalazione non devono subentrare nell'iter di valutazione degli stessi.

## 5.1 Reclami

### 5.1.1 Generalità

La gestione dei reclami è uno strumento per il miglioramento delle prestazioni di SAFETY TECHNOLOGY S.r.l..

Tutti gli eventi che si possono configurare come reclami devono essere opportunamente:

- Registrati;
- Analizzati a seconda delle cause;
- Trattati;
- Risolti.

È importante la registrazione del reclamo, per assicurare, in modo continuo, la dovuta rintracciabilità e la possibilità di correlazione con altri tipi di reclami aventi cause comuni o similari nell'ottica dell'attuazione di azioni preventive.

Il personale di SAFETY TECHNOLOGY è, inoltre, costantemente sensibilizzato a riportare al Responsabile Amministrativo e al RSGQ l'oggetto del reclamo; questi valutano l'opportunità di contattare le parti coinvolte per meglio approfondire e qualificare tutti gli aspetti del reclamo.

### 5.1.2 Forma del Reclamo

Per essere presi in considerazione i reclami devono essere formalizzati solo per iscritto (è accettato qualunque supporto) e preferibilmente sul Mod.08.3B1 "Gestione Reclami e Segnalazioni" e contenere almeno:

- nome, cognome, indirizzo completo del mittente;
- estremi della eventuale organizzazione di appartenenza (società, ente, ecc.);
- motivazione ed oggetto del reclamo esposti in modo chiaro ed inequivocabile;
- eventuale documentazione di evidenza oggettiva, ove applicabile.

Nel caso in cui tali informazioni non siano contenute nel reclamo, il mittente viene contattato per i necessari chiarimenti.

Nel caso di Reclami verbali non documentati, ma ricevuti tramite contatti diretti o indiretti da funzionari di SAFETY TECHNOLOGY S.r.l., spetta al Responsabile Amministrativo unitamente al RSGQ invitare il cliente a presentare il reclamo secondo la procedura prevista. I reclami a carattere legale comportano sempre il coinvolgimento del Responsabile Tecnico unitamente alla Legale Rappresentanza dell'Ente che si possono avvalere di un supporto legale.

#### 5.1.3 Ricezione del reclamo ed Analisi preliminare

Il reclamo è preso in carico dal Responsabile Amministrativo e dal RSGQ e, una volta analizzato, viene protocollato e registrato a cura della Segreteria sul "Registro Reclami" (Mod. 08.3B2); il Responsabile Amministrativo e l'RSGQ qualora il reclamo rientri nelle loro competenze, possono anche risolverlo direttamente, informando il Responsabile Tecnico e la Direzione.

Il Responsabile Amministrativo e il RSGQ, in base alla natura del reclamo (tecnica), qualora non risolto da essi stessi, provvedono a trasmetterlo alle figure di competenza.

Per ogni reclamo verrà inviata una prima risposta entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione, eventualmente informando il reclamante dello stato di avanzamento del processo.

#### 5.1.4 Risoluzione dei reclami

I reclami vengono esaminati dal Responsabile dell'area coinvolta nell'attività che, con l'eventuale supporto di altri colleghi (es. Responsabile della Qualità o Responsabile Tecnico), svolge opportune indagini e approfondimenti, intervistando, se del caso, anche il personale tecnico ed operativo coinvolto. Entro i successivi 30 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo, il Responsabile coinvolto, comunica le attività previste per il trattamento del reclamo, i tempi e le modalità con cui si intende risolverlo, informando il Ricorrente.

In ogni caso il reclamo verrà valutato da personale che non ha partecipato all'attività oggetto del reclamo stesso.

Il RSGQ, qualora il reclamo sia considerato fondato, apre una Non Conformità (Mod. 08.3A1), registrandola nell'apposito Registro (Mod. 08.3A2), formalizzando immediatamente il Responsabile per la Risoluzione, tempi di attuazione e azioni da intraprendere.

Se le cause del reclamo (inviato a mezzo e-mail, Pec, a/r, etc.) quali il mancato rispetto delle procedure e/o oggettiva inadeguatezza delle stesse, sono attribuibili alla SAFETY TECHNOLOGY S.r.l., il RSGQ coinvolge il Responsabile Tecnico o le altre figure di riferimento, avviando un'adeguata azione correttiva per rimuovere le cause della non conformità, seguendo le modalità riportate nella PDS 08.5A "Azioni Correttive e Preventive".

Il RSGQ, unitamente al Responsabile di Area verificano l'efficacia dell'azione correttiva comunicando al reclamante eventuali azioni a risarcimento che SAFETY TECHNOLOGY S.r.l. intende proporre. Queste azioni dovranno essere decise o approvate dal Responsabile Tecnico e Amministratore Unico.

Nel caso in cui il reclamo venga classificato come infondato, il RSGQ attraverso il responsabile Amministrativo dà notifica scritta al reclamante esponendone le motivazioni.

Qualora la situazione lo renda necessario, SAFETY TECHNOLOGY S.r.l. si riserva il diritto di eseguire una verifica supplementare al fine di comprovare l'oggetto del reclamo.

#### 5.1.5 Chiusura del reclamo e registrazioni

SAFETY TECHNOLOGY conserva adeguata registrazione dei reclami pervenuti e delle relative attività intraprese che, facendo parte dei documenti di registrazione della Qualità, è conservata ed archiviata da RSGQ secondo le modalità riportate nella PDS 04.2A "Gestione della Documentazione".

Alla fine dell'iter di gestione del reclamo, SAFETY TECHNOLOGY invia una comunicazione scritta al reclamante, nella quale riporta l'esito delle indagini e gli eventuali provvedimenti adottati.

Le informazioni relative al reclamo e alla sua risoluzione non possono essere rese pubbliche senza il consenso delle parti coinvolte.

#### 5.2 Ricorsi

I clienti possono presentare ricorso contro le decisioni assunte dalla SAFETY TECHNOLOGY S.r.l. esponendo le ragioni del dissenso entro 15 gg. a mezzo raccomandata.

Nell'inoltrare un appello, il mittente dovrà specificare:

- i riferimenti della propria organizzazione,
- l'oggetto dell'appello stesso,
- le motivazioni,
- gli eventuali allegati a sostegno delle motivazioni di cui sopra e
- la firma del legale rappresentante dell'organizzazione.

Si precisa che la mancanza di uno o più degli elementi essenziali citati costituisce motivo di rigetto del ricorso. In tali situazioni, SAFETY TECHNOLOGY S.r.l. inoltrerà al mittente una comunicazione contenente le motivazioni della posizione presa.

Il ricorso non sospende la validità della decisione. Esso verrà valutato da personale che non ha partecipato all'attività di ispezione oggetto dell'appello stesso.

Il RSGQ registra la ricezione sul Mod. 08.3A2 "Registro delle Non Conformità" e contestualmente sul Mod. 08.3A1 "Rapporto di Attività/Prodotto Non Conforme".

Il RSGQ raccoglie e verifica tutte le informazioni necessarie alla valutazione del ricorso e le trasmette al Responsabile Tecnico e/o all'Amministratore Unico, questi ultimi decidono se validarlo o meno entro 15 gg. e lo comunicano al ricorrente a mezzo e-mail, Pec, a/r, etc..

Se l'Amministratore Unico valida il ricorso ritenendolo ammissibile, acquisisce tutte le informazioni disponibili sul contenuto del ricorso presso il ricorrente, all'interno della propria organizzazione e/o presso terzi interessati.

Entro i successivi 15 giorni, il RT comunica le attività previste per il trattamento del ricorso, i tempi e le modalità con cui intende attuarle, informando il Ricorrente.

La documentazione delle attività svolte è archiviata dal RSGQ.

Il Responsabile Tecnico unitamente al RSGQ monitora con riunioni periodiche l'efficacia delle attività svolte per il trattamento dei ricorsi.

### **5.3 Segnalazioni**

La SAFETY TECHNOLOGY S.r.l. gestisce anche le segnalazioni dal mercato. Le segnalazioni sono comunicazioni di origine esterna o interna che non rivestono carattere di reclamo, ma costituiscono un elemento di attenzione per situazioni potenzialmente non conformi.

Tali segnalazioni, raccolte dal Responsabile Amministrativo e RSGQ, vengono pertanto monitorate al fine di mettere in atto azioni preventive e correttive; le registrazioni seguono lo stesso iter dei reclami.

### **5.4 Contenziosi**

Per la risoluzione di eventuali contenziosi insorti tra le parti, è competente il Foro di Ferrara.

## **6. Responsabilità**

I Responsabili delle diverse Funzioni aziendali sopra richiamate rispondono del corretto adempimento delle attività loro ascritte.

## **7. Lista di distribuzione**

- RSGQ
- RT
- Amministrazione
- Amministratore Unico