

Indice della procedura di gestione dei reclami e ricorsi

0. Introduzione.....	3
0.1 Dati generali.....	3
0.2 Missione e descrizione dell'azienda	3
1. Scopo e campo di applicazione	4
1.1 Scopo della procedura.....	4
1.2 Campo di applicazione.....	4
2. Riferimenti Normativi.....	4
3. Termini e definizioni.....	5
4. Reclami.....	5
4.1 Gestione dei reclami	5
4.2 Responsabilità nei processi di reclamo	6
4.3 Tempistiche nei processi di reclamo	6
5. Ricorsi.....	6
5.1 Gestione dei ricorsi.....	6
5.2 Responsabilità nei processi di ricorso	7
5.3 Tempistiche nei processi di ricorso.....	7
6. Registrazione reclami e ricorsi	7
6.1 Archiviazione dei reclami e ricorsi.....	7

0. INTRODUZIONE

0.1 Dati generali

RT Service S.r.l.

Contrada Casone, sn - 66026 Ortona (CH)

Tel. 085 9049400 – Fax 085 9049401 – e-mail: info@rt-service.it

Codice Fiscale e Partita Iva 01915550683

0.2 Missione e descrizione dell'azienda

RT SERVICE S.r.l. è un'azienda specializzata nella realizzazione di Controlli Non Distruttivi ed Ispezioni su materiali metallici e saldature. Fin dalla sua costituzione l'azienda è rivolta al mercato con una continua attenzione alla qualità dei servizi offerti garantendo il rispetto dei più svariati standard di riferimento nazionali ed internazionali.

Innovazione di processo e prodotto, coinvolgimento, formazione e valorizzazione delle risorse umane, servizio al cliente e legame con il territorio, sono da sempre al centro della filosofia aziendale.

RT SERVICE S.r.l. grazie all'attenta gestione imprenditoriale orientata alla ricerca della totale soddisfazione del cliente ed alla qualità del servizio offerto, è dotata di tutti gli specifici mezzi ed attrezzature necessarie.

Rispetto del cliente, tecnologia, know-how e qualità del servizio fornito sono i principali fattori di successo dell'azienda che è in grado di soddisfare le più impegnative richieste relative al mercato.

La scelta di attrezzature tecnologicamente all'avanguardia e l'impiego di personale altamente qualificato consentono alla RT SERVICE S.r.l. di garantire elasticità e flessibilità nella realizzazione dei propri servizi.

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 Scopo della procedura

Lo scopo di tale procedura è di fornire le linee guida necessarie a tutto il personale della RT Service S.r.l. per il processo di gestione dei reclami pervenuti, attraverso l'indicazione dei vari passaggi da eseguire e comportamenti da adottare.

1.2 Campo di applicazione

La presente procedura descrive il processo di trattamento da parte della RT Service S.r.l. in merito alla ricezione di reclami da parte di clienti che abbiano stipulato con l'azienda un contratto per servizi di Organismo di Ispezione per i Controlli Non Distruttivi su materiali metallici e saldature.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

La RT SERVICE S.r.l., durante la stesura della seguente procedura, fa riferimento particolare ai seguenti riferimenti:

- **D.lgs. n. 81/08 "TESTO UNICO sulla SALUTE e sulla SICUREZZA sul LAVORO** Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela, della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro e successive modifiche ed integrazioni
- **D.lgs n. 231/01** "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300"
- **D.lgs. n.196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i.**
- **UNI EN ISO 9001:2015** "Sistemi di Gestione per la Qualità - Requisiti".
- **UNI EN ISO 9000:2015** "Sistemi di Gestione per la Qualità - Fondamenti e terminologia"
- **UNI EN ISO 9004:2018** "Gestire un'organizzazione per il successo durevole – L'approccio della gestione per la qualità"
- **UNI EN ISO 10999: 2002** "Linee guida per la documentazione dei sistemi di gestione per la qualità"
- **UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012** "Valutazione della conformità – Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni"
- **EA-4/15G:2015** "Accreditamento per i Controlli Non Distruttivi"
- **RG-01 Rev.04 del 18-07-2017 ACCREDIA** "Regolamento per l'accREDITamento degli Organismi di Certificazione, Ispezione, Verifica e Convalida – Parte Generale"
- **RG-09 Rev.08 del 05-11-2018 ACCREDIA** "Regolamento per l'utilizzo del Marchio ACCREDIA"
- **ILAC-P15:07/2016** "Applicazione della ISO/IEC 17020:2012 per l'accREDITamento degli organismi di ispezione"
- **UNI EN ISO 10002:2019** "Gestione per la qualità – Soddisfazione del cliente – Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni"

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini della comprensione della presente procedura ed al raggiungimento dell'obiettivo finale di questa, la RT Service S.r.l. applica i termini e le definizioni di seguito riportate.

- **Reclamo:** insoddisfazione rivolta alla RT Service S.r.l., in relazione ai suoi servizi od allo stesso processo di trattamento di reclami.
- **Reclamante:** persona, organizzazione o il rappresentante di questa, che presenta un reclamo.
- **Ricorso:** richiesta od istanza rivolta contro un atto od una decisione della RT Service, assunta in merito alla conclusione dell'emissione di certificazioni, controlli, ispezioni, in modo da richiedere la modifica od annullamento.
- **Contenzioso:** complesso di atti e/o procedure attivate dalla/e parte al fine di risolvere, con l'intervento di terzi, vertenze connesse alle attività di erogazione di servizio eseguiti dall'azienda.
- **Parte interessata:** persona o gruppo di persone aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo di un'organizzazione.
- **Soddisfazione del cliente:** percezione del cliente sul soddisfacimento dei propri requisiti.

All'interno della procedura saranno inoltre presenti le seguenti sigle:

- **DA:** Direzione Aziendale.
- **RT:** Responsabile Tecnico.
- **SRT:** Sostituto Responsabile Tecnico.
- ~~**CSI:** Comitato di Salvaguardia dell'Indipendenza.~~
- **RAM:** Responsabile Amministrazione.
- **RGQ:** Responsabile Gestione Qualità.

4. PROCEDURA GESTIONE RECLAMI

4.1 Gestione dei reclami

La RT Service S.r.l. rende disponibile ad i propri clienti e coloro con cui intraprende delle attività lavorative un modulo dedicato per la presentazione formale di reclami. Tale documentazione viene fornita come allegato al momento della stipulazione del contratto tra le parti.

Ogni reclamo pervenuto alla RT Service S.r.l., in forma scritta, deve essere preso in esame ed elaborato al fine di procedere con tutte le eventuali azioni correttive necessarie.

I reclami pervenuti in maniera verbale o telefonica possono essere anch'essi considerati e/o valutati a seconda della loro gravità.

Tutti i reclami ricevuti dalla RT Service S.r.l. in forma anonima non devono essere presi in assoluta considerazione.

L'azienda RT Service S.r.l. deve gestire ogni reclamo sotto il vincolo di riservatezza, sia per quanto riguarda la figura del reclamante sia per il contenuto del reclamo stesso.

4.2 Responsabilità nei processi di reclamo

Fondamentale, nella gestione del reclamo, è che la figura o le figure soggette a questo non debbano prendere parte ad alcuna iniziativa per la raccolta e la verifica di tutte le informazioni relative all'oggetto del reclamo.

Per questo motivo, la gestione deve essere affidata ad un organo totalmente estraneo al reclamo ed avente posizione gerarchica superiore od almeno paritetica, al fine anche di garantire una competenza tecnica almeno pari a quella di chi ha condotto il processo per il quale è stato presentato il reclamo.

L'esame del reclamo pervenuto alla RT Service S.r.l., è affidato al Responsabile Tecnico (RT) od al Sostituto Responsabile Tecnico (SRT).

Ricevuto formalmente il reclamo, le figure nominate devono attivarsi al fine di effettuare le dovute valutazioni e raccolte di informazioni per poter avviare tutte le procedure per la verifica di efficacia del servizio erogato, rispetto delle procedure, delle norme, dei regolamenti pertinenti alle attività e di identificazione della causa di eventuali non conformità.

Nel caso l'RT o l'SRT siano entrambi coinvolti direttamente o meno all'attività oggetto del reclamo, la gestione viene affidata al RAM o alla DA.

La RT Service S.r.l., al fine di assicurare il miglioramento continuo delle attività operative ed evitare il ripetersi di inconvenienti, può decidere di affidare direttamente le conclusioni alla Direzione Aziendale.

Le relative conclusioni di un reclamo devono essere presentate al reclamante entro 30 (trenta) giorni dall'invio della conferma di ricezione.

4.3 Tempistiche nei processi di reclamo

Ad avvenuta ricezione, in maniera cartacea, del reclamo la RT Service S.r.l. deve procedere con la comunicazione al reclamante della conferma di ricezione entro 7 (sette) giorni ed informarlo successivamente se necessario di tutti gli stati di avanzamento del processo di valutazione del reclamo.

Le relative conclusioni di un reclamo devono essere presentate al reclamante entro 30 (trenta) giorni dall'invio della conferma di ricezione.

5. RICORSI

5.1 Gestione dei ricorsi

La RT Service S.r.l. rende disponibile ad i propri clienti e coloro con cui intraprende delle attività lavorative un modulo dedicato per la presentazione formale di ricorsi. Tale documentazione viene fornita all'atto di stipulazione del contratto tra le parti, in allegato.

Ogni qualsiasi cliente della RT Service S.r.l., che abbia stipulato con essa un contratto di collaborazione per l'erogazione di attività di ispezione, servizi, certificati o controlli, può presentare formalmente ricorso scritto contro le decisioni intraprese dalla RT Service S.r.l. od un suo rappresentante.

I ricorsi presentati in forma scritta sono presi in esame e trattati al fine di adottare tutte le correzioni e/o azioni correttive necessarie, senza generare alcuna azione discriminatoria verso la figura presentante il ricorso.

5.2 Responsabilità nei processi di ricorso

Nei processi di ricorso, la RT Service S.r.l. è responsabile delle decisioni intraprese da tutti i livelli della sua organizzazione in modo da preservarne l'imparzialità ed indipendenza.

La commissione esaminatrice del ricorso è nominata dalla Direzione Aziendale ~~con il supporto del Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità (CSI)~~ in funzione dei singoli specifici elementi da analizzare.

Come per il reclamo, la valutazione dei ricorsi deve essere gestita da figure, appartenenti alla RT Service S.r.l., che non risultano aver svolto funzioni tali da prendere parte al processo oggetto del ricorso.

La raccolta e verifica delle informazioni necessarie relative all'oggetto del ricorso, in modo che la Commissione possa valutare il ricorso stesso, è affidata al Responsabile Tecnico (RT) od al Sostituto Responsabile Tecnico (SRT).

La Commissione ricevute tutte le informazioni del caso, ha il compito di trarne i necessari elementi e validare il ricorso stesso. Quando possibile, la validazione del ricorso è affidata ad una figura gerarchicamente superiore e che abbia competenze tecniche pari o superiori a quella coinvolta dal ricorso.

Nel caso in cui la Commissione accolga il ricorso, la Direzione Aziendale (DA) deve procedere con l'adozione delle appropriate azioni nei confronti del Cliente (richiedente del ricorso) e/o all'interno della RT Service S.r.l. per la verifica dell'adeguata applicazione delle azioni e procedure durante le attività oggetto del ricorso.

5.3 Tempistiche nei processi di ricorso

Ad avvenuta ricezione, in maniera cartacea, del ricorso la RT Service S.r.l. deve procedere con la comunicazione al reclamante della conferma di ricezione entro 7 (sette) giorni ed informarlo successivamente se necessario di tutti gli stati di avanzamento del processo di valutazione del ricorso.

Le relative conclusioni devono essere presentate al reclamante entro 45 (quarantacinque) giorni dall'invio della conferma di ricezione.

6. REGISTRAZIONE RECLAMI E RICORSI

6.1 Archiviazione dei reclami e ricorsi

Tutti i reclami, ricorsi e contenziosi pervenuti alla RT Service S.r.l. devono essere registrati all'interno dell'archivio "Elenco Reclami e Ricorsi". La responsabilità della riservatezza e del mantenimento di tali documenti è affidata alla RT Service S.r.l.

Tutta la documentazione viene gestita ed archiviata all'interno di un archivio telematico.

Queste sono suddivise per motivazione in modo da effettuare una prima azione di filtro per gravità dell'oggetto del reclamo e ricorso.

Per ogni documentazione sono conservate le seguenti informazioni:

- identificazioni dell'organo che avanza il reclamo e/o ricorso;
- descrizione del reclamo e/o ricorso;
- documenti interessati dal reclamo e/o ricorso;
- figura della RT Service S.r.l. responsabile delle attività di analisi del reclamo e/o ricorso;
- esito motivato dell'esame;
- eventuali non conformità rilevate, azioni correttive o preventive adottate;
- approvazione della Direzione Aziendale;
- chiusura delle azioni intraprese;

Le documentazioni dei reclami e ricorsi sono mantenute archiviate senza limiti di tempo.