

INTRODUZIONE

Lo scopo di questo documento è quello di definire un processo standard e strutturato per la gestione dei reclami e dei ricorsi ricevuti e garantire che gli stessi siano gestiti in modo professionale e responsabile.

Definizioni: (ISO/IEC 17000:2020)

Reclamo: espressione di insoddisfazione, diversa dal ricorso, da parte di una persona o di un'organizzazione a un organismo di valutazione della conformità in relazione alle attività di tale organismo, in cui è prevista una risposta.

Ricorso: richiesta da parte della persona o dell'organizzazione che è oggetto di attività di valutazione a un organismo di valutazione della conformità di riconsiderare una decisione presa da tale organismo.

Modalità di inoltro

Qualsiasi ricorso o reclamo deve essere presentato per iscritto utilizzando l'apposito modulo (ultima pagina del presente documento) al fine di attivare l'iter. Se l'azienda/persona che solleva il problema non documenta l'appello/il reclamo, lo stesso non potrà essere processato.

I reclami o i ricorsi possono essere ricevuti dai (o relativamente ai) clienti di AJA Europe in qualsiasi momento e devono essere registrati e classificati, a seconda dei casi, come ricorso o come reclamo. Al ricevimento di un ricorso o di un reclamo, viene inviata al mittente una lettera di conferma che informa che il ricorso/reclamo è stato ricevuto ed è in fase di indagine. Una copia del ricorso/reclamo viene conservata nel fascicolo del cliente.

Tutti i clienti di AJA Europe sono informati, a mezzo del Regolamento Generale, del loro diritto di presentare ricorso contro le decisioni prese sia dai membri dello staff che dagli auditors esterni in merito alla loro certificazione e delle tempistiche da rispettare. Una copia dell'informativa sui ricorsi e i reclami viene inoltre rilasciata al cliente quale parte integrante dei rapporti consegnati al termine delle verifiche.

La volontà di presentare ricorso, può essere manifestata direttamente al Lead Auditor durante la riunione di chiusura. Se il cliente non è soddisfatto della risposta o non vuole discuterne con il Valutatore (Lead Auditor), può successivamente ricorrere direttamente alla filiale locale o all'ufficio accreditato centrale.

Procedura e responsabilità

Le registrazioni relative alla gestione di ricorsi e reclami devono essere sempre chiare e complete per consentire la tracciabilità e la successiva revisione da parte del Comitato per l'Imparzialità e, se del caso, degli Organismi di Accreditamento.

Il ricorso/reclamo viene inizialmente valutato dal personale locale competente per la revisione e l'indagine delle cause. Chi è stato coinvolto nell'audit oggetto di riesame (senza distinzione tra personale interno e/o esterno), non potrà essere coinvolto nelle attività relative allo specifico reclamo/ricorso.

I risultati delle indagini devono essere successivamente sempre trasmessi al Compliance Manager di Gruppo che deciderà se accogliere o respingere il ricorso/reclamo.

In caso di ricorso, il Compliance Manager di Gruppo deve esaminare tutte le prove documentali. Se l'esito dell'esame e dell'indagine del Compliance Manager mostra che il ricorso è giustificato (accolto), quest'ultimo si metterà in contatto con il Compliance Manager dell'ufficio locale per identificare le azioni correttive e preventive e valutare l'efficacia delle azioni correttive intraprese, compresa la richiesta di eventuale revisione di documenti, se necessario. Tutte le prove documentali disponibili saranno poi trasmesse al Comitato per l'imparzialità per il suo riesame.

Se l'esito dell'esame e dell'indagine del Compliance Manager di Gruppo dimostra che il ricorso non è giustificato (respinto), il modulo di ricorso e tutta la documentazione dell'indagine vengono inviati alla direzione di livello superiore.

Se l'esito del riesame e dell'indagine della direzione di livello superiore mostra che il ricorso è giustificato (accolto), quest'ultima si metterà in contatto con il Compliance Manager di Gruppo e valuterà quali azioni correttive e preventive intraprendere per valutarne la loro efficacia, compresi eventuali documenti revisionati, se necessario. Tutte le prove documentali disponibili saranno poi trasmesse al Comitato per l'imparzialità.

Se l'esito del riesame e dell'indagine dei vertici aziendali dimostra che il ricorso non è giustificato (respinto), il modulo di ricorso e tutta la documentazione dell'indagine intrapresa verranno inviati al Comitato per l'imparzialità.

Nel caso di un reclamo verso un cliente, AJA Europe deve confermare se il reclamo rientra tra le attività di certificazione di cui è responsabile. In tal caso, può essere necessario o pianificare un audit non programmato presso il cliente, o prendere nota di dettagli specifici da rivedere durante il prossimo audit programmato sempre presso il cliente. Sarà cura di AJA Europe come e quando comunicare al cliente il ricevimento del reclamo. In caso di reclamo su un membro dello Staff o su un auditor esterno, ne verrà conservata copia nel file di riferimento della risorsa; verranno inoltre identificate tutte le necessarie azioni da intraprendere che possono essere o formative oppure, nei casi più gravi, si procederà con adeguate misure disciplinari.

Tutti i clienti certificati devono rendere disponibili su richiesta, le registrazioni di tutti i reclami e delle azioni correttive intraprese in conformità agli standard per i quali sono certificati o in conformità ad altri documenti normativi di riferimento.

I reclami presentati relativamente a clienti che hanno certificato il Sistema di Gestione Ambientale verranno immediatamente riesaminati per valutarne gli impatti ambientali. Se lo si ritiene necessario, si effettua una visita non programmata per valutare le azioni intraprese dal cliente e tese a risolvere il problema. Se le azioni intraprese non sono considerate adeguate, il certificato del cliente può essere soggetto a sospensione/ritiro.

AJA Europe darà comunicazione formale al ricorrente/reclamante della fine del processo di gestione dei ricorsi/reclami.

In caso di reclamo, AJA Europe stabilirà, insieme al cliente e al reclamante, se e come il reclamo e la sua risoluzione potranno/dovranno essere resi pubblici.

Se desiderate presentare un reclamo o un ricorso è necessario compilare il file di cui sotto ed inviarlo o al Compliance Manager di Gruppo via e-mail nella persona di Khairul Bashar, k.bashar@acubetic.com, oppure la sede Italiana di AJA Europe Srl scrivendo direttamente a info@acubetic.com. Sarà nostra cura contattarvi in tempi rapidi.

AJA Europe Srl è Partner del gruppo A CUBE TIC

PROCEDURA 1 - RECLAMI E RICORSI



MODULO DI RECLAMO O RICORSO

Cognome Nome o ragione sociale Azienda	
Nome e cognome della persona di riferimento	
Email	
Telefono	
Motivo del reclamo o del ricorso	
Come preferite essere contattati	