



Ricorsi

Gli esiti delle attività ispettive possono essere oggetto di ricorso da parte del cliente. In tal caso questi ha facoltà di inoltrare in forma scritta il ricorso entro 30 giorni dal ricevimento del rapporto di ispezione. Il ricorso dovrà essere inoltrato al Responsabile dell'Odl, specificando il motivo e l'oggetto di contestazione. Questi, a seguito dell'analisi del ricorso da parte di un ispettore non coinvolto nell'ispezione oggetto del ricorso stesso, procede a un riesame di tutte le risultanze di ispezione, coinvolgendo se necessario gli ispettori e gli specialisti tecnici eventualmente utilizzati nell'ispezione stessa. Tale valutazione può portare a una conferma del giudizio già espresso e riportato nel rapporto di ispezione, o a una modifica del giudizio stesso. In entrambi i casi sono inviate al cliente/RUP dal Responsabile dell'Odl le decisioni conclusive emerse a seguito della valutazione indipendente, rispetto all'oggetto del ricorso, effettuate da un ispettore o specialista tecnico appositamente incaricato.

Tutte le comunicazioni del Cliente, relative a reclami, ricorsi o proteste, sono considerate registrazioni di sistema.

In ogni caso viene dato avviso ai reclamanti/ricorrenti del termine delle attività di approfondimento e valutazione descritte nella citata istruzione operativa e delle decisioni intraprese

Reclami

I reclami possono essere presentati in qualsiasi forma (orale, scritta in forma libera, scritta su apposito modulo...) e in qualsiasi momento in conseguenza di motivi d'insoddisfazione per ragioni differenti da quelle previste per i ricorsi, relative all'attività di AJA.

Un addetto AJA riporterà i reclami ricevuti tramite altro mezzo sull'apposito modulo e ne consegnerà copia al Direttore della Divisione, comunicando al reclamante l'avvio del procedimento di reclamo. Il Direttore valida il reclamo: se viene considerato infondato, ne dà comunicazione al reclamante, informandolo nel contempo della possibilità di presentare appello.

Se fondato, il Direttore promuove un accertamento interno delle cause che hanno portato alla formulazione del reclamo, con la finalità di:

- risolvere la controversia, se applicabile;
- migliorare il sistema di gestione di AJA, se il reclamo non assume i termini di una controversia;
- confermare, sospendere o revocare certificazioni rilasciate, nel caso in cui il reclamo riguardi una persona certificata.

Tale accertamento può prevedere l'audizione delle persone interne e esterne coinvolte, la richiesta di ulteriori informazioni al reclamante e qualsiasi azione che aiuti la composizione della controversia.

Nel caso in cui il Direttore sia direttamente coinvolto nel reclamo presentato, l'accertamento viene affidato a figure indipendenti.

Il trattamento di un reclamo può avere, a titolo non esaustivo, uno o più dei seguenti esiti:

- esito negativo: il reclamo viene considerato non accettabile
- correzioni, azioni correttive e azioni preventive interne
- decisioni di sospensione o revoca di certificati rilasciati

L'esito del reclamo viene comunicato al reclamante e alle persone coinvolte; i dettagli degli accertamenti vengono comunicati nei limiti delle garanzie di riservatezza all'interno delle quali opera AJA.



MODULO DI RICORSO E RECLAMO

| | |
|---|--|
| NOME COGNOME O RAGIONE SOCIALE AZIENDA | |
| NOME E COGNOME DELLA PERSONA DI RIFERIMENTO | |
| EMAIL | |
| TELEFONO | |
| MOTIVO DEL RICORSO O DEL RECLAMO | |
| COME PREFERITE ESSERE CONTATTATI | |
| DATA DI PRESENTAZIONE DEL RICORSO E/O DEL RECLAMO | |