

PROCEDURA GESTIONALE PG.06

- GESTIONE DEI RICORSI E DEI RECLAMI-

Copia N. // distribuita in forma:

CONTROLLATA

NON CONTROLLATA

Assegnata a: SITO WEB MSCERT

*La presente Procedura è di proprietà della MSCert srl.
Ogni sua riproduzione totale o anche soltanto di sue parti è vietata.*

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da
RGQ MSCert	Aggiornamento riferimenti alla PG.01	RT	DG

INDICE GENERALE

0.0GENERALITA'.....	3
1.0DEFINIZIONI.....	3
2.0GESTIONE DEI RICORSI.....	3
2.1Commissione dei ricorsi.....	4
2.2Attività della commissione dei ricorsi.....	4
3.0GESTIONE DI SEGNALAZIONI E RECLAMI.....	5
3.1Reclami relativi ai licenziatari.....	7
4.0GESTIONE DEI CONTENZIOSI.....	7
5.0REPORT RECLAMI.....	8

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da
RGQ MSCert	Aggiornamento riferimenti alla PG.01	RT	DG

0.0GENERALITA'

La presente procedura gestionale, in accordo con la normativa UNI CEI EN ISO/IEC 17021, descrive le istruzioni per la gestione di eventuali ricorsi, reclami o contenziosi che dovessero eventualmente sorgere avverso decisioni adottate da MSCert srl nell'espletamento delle funzioni di certificazione, e la corretta implementazione delle necessarie azioni correttive.

1.0DEFINIZIONI

✓ **RICORSO**: Istanza scritta presentata dal cliente e/o da un terzo che ne abbia interesse, a MSCert srl, al fine di ottenere la tutela di un proprio diritto o interesse.

✓ **RECLAMO**: Azione del cliente e/o di un terzo che ne abbia interesse, presentata, in qualsiasi forma e con qualsiasi modalità, a MSCert srl per comunicare che qualcosa circa le attività dell'OdC non è coerente con le sue aspettative.

✓ **SEGNALAZIONE**: azione di un cliente dell'organizzazione certificata da MSCert e/o di un terzo che ne abbia interesse presentata, in qualsiasi forma e con qualsiasi modalità, a MSCert srl per comunicare che qualcosa circa le attività dell'Organizzazione certificata da MSCert, non è coerente con le sue aspettative.

✓ **CONTENZIOSO**: Ricorso dell'interessato alla magistratura ordinaria. MSCert srl intende privilegiare per la soluzione di un eventuale contenzioso il ricorso all'arbitrato irrituale.

2.0GESTIONE DEI RICORSI

Qualsiasi parte interessata può presentare ricorso contro le decisioni di MSCert nei suoi confronti.

MSCert si assicura che la presentazione dei ricorsi, il loro riesame e le relative decisioni non possano dar luogo a qualsiasi azione di natura discriminatoria nei confronti di chi ha presentato il ricorso.

I ricorsi devono essere considerati solo per i seguenti casi:

- Respinta della richiesta di certificazione
- Non concessione della certificazione nonostante l'esistenza di un contratto firmato
- Sospensione, rinuncia o ritiro della certificazione.

Il ricorso va indirizzato, per iscritto con tutta la documentazione disponibile e pertinente, alla direzione di MSCert srl entro 30 giorni dalla ricezione della decisione di MSCert facendo esplicito riferimento che si presenta un ricorso in accordo al presente documento e al paragrafo 16.2 del regolamento di MSCert srl (PG.01).

MSCert iscrive il ricorso nel Rapporto su SGQ MSCert (Report reclami, segnalazioni e ricorsi), comunica in forma scritta il ricevimento del ricorso mediante invio della documentazione pertinente al ricorrente al quale deve fornire rapporti sullo stato di avanzamento e sui risultati.

Il ricorrente può, se lo ritiene opportuno, ritirare il ricorso in questa fase della procedura senza ricorrere in nessun obbligo finanziario.

L'invio del ricorso non sospende l'applicazione della decisione adottata.

Il ricorso verrà esaminato entro 60 giorni dalla presentazione dello stesso.

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da
RGQ MSCert	Aggiornamento riferimenti alla PG.01	RT	DG

La gestione del ricorso avviene ad opera dei legali della Direzione MSCert che riferiranno alla direzione deciderà le azioni da intraprendere per la risoluzione della controversia.

Qualora la controversia non abbia trovato soluzione, il ricorso verrà presentato al Comitato di certificazione e, in caso di rigetto, si costituirà, entro un mese, una commissione dei ricorsi che deve decidere sulla validità del ricorso.

L'OdC deve comunicare formalmente, a chi ha presentato il ricorso, la conclusione di trattamento del ricorso stesso.

2.1 Commissione dei ricorsi

Il Presidente della Commissione Ricorsi viene nominato in sede di commissione.

La commissione del ricorso deve essere costituita da un minimo di 3 membri di cui almeno 1 esperto del settore di competenza.

MSCert garantisce che le persone coinvolte nel trattamento dei ricorsi siano differenti da quelle che hanno effettuato gli audit e preso la decisione circa la certificazione.

Il Direttivo MSCert ha il compito di scegliere i membri della commissione in base al seguente schema:

- Un membro della Direzione MSCert
- Un membro che rappresenti il ricorrente
- Almeno 1 membro esperto del settore di competenza

I nomi dei membri della commissione devono essere presentati al ricorrente e possono essere respinti solo sulla base di conflitti di interesse.

In tal caso una ulteriore scelta deve essere fatta di comune accordo tra il ricorrente e MSCert.

Tale commissione deve decidere la validità del ricorso e la decisione deve essere comunicata al ricorrente dal presidente della commissione.

2.2 Attività della commissione dei ricorsi

Il presidente deve convocare la commissione entro un mese dal rifiuto del ricorso.

I membri della commissione devono ricevere la seguente documentazione prima della riunione della commissione:

- La documentazione del ricorrente
- Il rapporto del Marketing Manager (o un suo delegato)

Durante la riunione della commissione, sia il ricorrente che il MM MSCert possono intervenire verbalmente per chiarimenti da apportare alla precedente documentazione presentata.

La commissione può fare intervenire esperti nel campo produttivo del ricorrente, i quali devono essere indipendenti dal ricorrente e da MSCert.

L'esame della documentazione e la decisione normalmente viene presa in un'unica seduta della commissione ed è rimandata ad altre sedute solo in casi eccezionali.

I costi del ricorso devono essere a carico:

- ✓ di MSCert se il ricorso è accolto

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da
RGQ MSCert	Aggiornamento riferimenti alla PG.01	RT	DG

- ✓ del ricorrente se il ricorso è respinto.

La decisione deve essere comunicata per iscritto dal presidente della commissione dei ricorsi al ricorrente.

Il ricorso verrà esaminato entro 60 dalla presentazione del ricorso.

Nel caso in cui la decisione della commissione ricorsi non esaurisca ogni pendenza tra le parti e sorga quindi un contenzioso, si ricorrerà all'intervento del Foro competente.

3.0 GESTIONE DI SEGNALAZIONI E RECLAMI

Privati, committenti e aziende certificate/certificande da MSCert, possono far pervenire all'OdC segnalazioni e/o reclami riguardanti le attività di certificazione condotte dall'Organismo.

Segnalazioni

Qualsiasi cliente dell'organizzazione certificata da MSCert e/o soggetto terzo che ne abbia interesse, può inviare a MSCert, in qualsiasi forma e con qualsiasi modalità, una segnalazione per comunicare che qualcosa circa le attività dell'Organizzazione certificata da MSCert, non è coerente con le sue aspettative.

Alla ricezione della segnalazione (in forma scritta) MSCert si impegna a:

- iscrivere la segnalazione nel Rapporto su SGQ MSCert (Report reclami, segnalazioni e ricorsi);
- dare risposta scritta al richiedente entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione;
- verificare la fondatezza della segnalazione e, in caso di esito positivo, adottare opportuni provvedimenti;
- informare il richiedente delle cause della segnalazione e del relativo provvedimento adottato.

Reclami

L'Organizzazione ha il diritto di inoltrare reclami in relazione a qualsiasi aspetto del servizio prestato da MSCert, che provvederà ad esaminarne i contenuti e porvi adeguato rimedio.

Tutti i reclami che pervengono a MSCert riguardanti le attività di certificazione vengono presi in esame; tra questi solo i reclami giunti per iscritto possono essere accolti per azioni correttive formali.

I reclami possono essere verbali o scritti. Nell'eventualità di reclami verbali o telefonici, chiunque riceva tale reclamo è obbligato a richiedere alla fonte del reclamo una definizione per iscritto dello stesso.

Alla ricezione del reclamo (in forma scritta) MSCert si impegna a:

- iscrivere il reclamo nell'apposito Rapporto su SGQ MSCert (Report Ricorsi, Segnalazioni e Reclami MSCert) per la gestione degli stessi;
- dare risposta scritta all'Organizzazione entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo;
- verificare la fondatezza del reclamo e, in caso di esito positivo, adottare opportuni provvedimenti;
- informare il richiedente delle cause del reclamo e del relativo provvedimento adottato.

Se una Organizzazione richiedente, o una parte interessata, vuole presentare un reclamo nei confronti del comportamento tenuto dall'OdC o da un membro dello stesso in relazione a:

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da
RGQ MSCert	Aggiornamento riferimenti alla PG.01	RT	DG

- Comportamento di alcuni membri o dell'intero GVI di MSCert durante il processo di verifica;
- Comportamento di alcuni membri di MSCert nella prestazione di servizi amministrativi o altro;
- Comportamento di MSCert che il richiedente ritiene possa recargli pregiudizio,

inoltrerà un ricorso scritto entro 30 giorni a partire dall'azione oggetto del reclamo.

MSCert confermerà per iscritto l'avvenuta ricezione del reclamo mediante invio della documentazione pertinente al ricorrente.

MSCert, durante il processo di ricezione, valutazione e risoluzioni dei reclami si assoggetta ai requisiti di riservatezza, per quanto riguarda chi ha presentato il reclamo e il contenuto stesso del reclamo.

MSCert assicura che le decisioni, da comunicarsi a chi ha presentato il reclamo, saranno prese, riesaminati o approvate, da persona non coinvolta nei contenuti del reclamo stesso.

Il MM (se coinvolto nei contenuti del reclamo, la Direzione MSCert incaricherà altra persona) valuterà la richiesta e deciderà in merito, comunicando per iscritto la sua decisione al richiedente e, come previsto dal Sistema di Gestione per la Qualità di MSCert, il RGQ potrà aprire azioni di: non-conformità interna, di consultazione, ecc..

Se un terzo vuole presentare un reclamo avverso qualche comportamento di MSCert e/o di un membro di MSCert sia interno che esterno o verso la decisione di MSCert di concedere un certificato di conformità, dovrà inoltrarlo in forma scritta ad MSCert.

MSCert confermerà per iscritto l'avvenuta ricezione del reclamo mediante invio della documentazione pertinente al ricorrente.

Il MM in tal caso investirà il Responsabile Qualità di MSCert che inizierà un controllo per determinare la/le cause del reclamo, e ove lo stesso risulti fondato, sarà aperta una non conformità e si designerà la persona idonea a stabilire le corrispondenti azioni correttive assegnando una scadenza adeguata per realizzare la chiusura delle stesse.

Le conclusioni finali verranno comunicate per iscritto al reclamante.

Se il reclamo di terzi è riferito ad una Organizzazione Certificata da MSCert o se il terzo reclamante apporta prove che l'Organizzazione certificata non rispetta l'applicazione di quanto previsto dal proprio Sistema di Gestione per la Qualità, MSCert informerà l'organizzazione interessata che sulla base delle prove apportate dal reclamante è stato avviato un controllo nei suoi confronti, il cui esito Le sarà inoltrato in forma scritta.

Nel caso in cui il reclamo risulti fondato, l'organizzazione deve comunicare a MSCert la proposta di azioni correttive che intende adottare e la data di scadenza per l'implementazione delle stesse. MSCert controllerà che il reclamo venga definito nei tempi previsti.

MSCert si riserva il diritto di effettuare una visita straordinaria "in loco" se il risultato del controllo lo richiedesse per verificare l'efficacia delle misure correttive proposte dal richiedente.

MSCert informerà, per iscritto, il reclamante su tutto l'iter di definizione del reclamo.

Si manterranno registri sui ricorsi e reclami; i reclami considerati come Non Conformità verranno registrati come tali.

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da
RGQ MSCert	Aggiornamento riferimenti alla PG.01	RT	DG

Le azioni correttive devono essere iniziate tempestivamente e la loro efficacia verificata.

Tutti i reclami di natura grave o per i quali il MM, o chi per lui, non può rimediare, devono essere riferiti al Comitato di Certificazione per deliberare sulle necessarie azioni correttive.

3.1 Reclami relativi ai licenziatari

MSCert richiede che il licenziatario sia dotato di una procedura che controlli la gestione dei reclami indirizzati ad attività della certificazione.

L'Organizzazione deve registrare tutti i reclami e le relative azioni correttive intraprese per la gestione degli stessi.

Inoltre, è tenuta a rendere disponibili tali registrazioni su richiesta di MSCert o dell'Ente di Accreditamento.

4.0 GESTIONE DEI CONTENZIOSI

Quando la soluzione proposta dal MSCert, sia in caso di ricorso che di reclamo/segnalazione, viene considerata non accettabile dal reclamante, si apre un contenzioso tra Organizzazione e MSCert, che sarà sottoposto ad un Collegio Arbitrale composto da tre arbitri, scelti tra gli esperti in materia giuridica e tecnica, il quale studierà il caso ed emetterà la propria decisione per iscritto.

La decisione emessa dal Collegio è totalmente inappellabile per i reclamanti e assolutamente vincolante per MSCert.

Le decisioni che sono demandate al Collegio sono esclusivamente le decisioni attinenti il processo di certificazione e precisamente:

- Respingere una domanda di certificazione;
- Non concedere la Certificazione nonostante l'esistenza di un contratto firmato;
- Sospensione, ritiro di certificato di conformità;
- Reclamo nei confronti di alcune azioni di MSCert e/o di un membro di MSCert sia interno che esterno;
- Reclamo verso la decisione di MSCert di concedere un certificato di approvazione;
- Mancato rispetto dell'imparzialità verso i clienti.

In caso di controversia, la parte istante provvede a nominare il proprio arbitro, con l'indicazione dei quesiti che intende sottoporre al Collegio, in atto che è comunicato alla controparte a mezzo raccomandata A/R, con invito alla nomina dell'arbitro della controparte entro quindici (15) giorni dal ricevimento.

La parte intimata, nei successivi quindici giorni, provvede allo stesso modo alla nomina del proprio arbitro ed alla indicazione dei quesiti che intende sottoporre al Collegio. In caso di inerzia della parte intimata, trascorso il termine per la nomina del secondo arbitro, questi è nominato dal Tribunale di Lecce, su richiesta avanzata dalla parte istante.

I due arbitri nominati devono procedere alla nomina del terzo arbitro, che funge da Presidente del Collegio, nei quindici giorni successivi alla nomina del secondo arbitro, salvo disaccordo (in tal caso è scelto dal Tribunale di Lecce).

Il Collegio ha sede a Lecce e l'arbitrato è irrituale e secondo diritto.

Gli arbitri regoleranno essi stessi il procedimento senza formalità di procedura, fermo il rispetto del principio contraddittorio.

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da
RGQ MSCert	Aggiornamento riferimenti alla PG.01	RT	DG

Il Lodo dovrà essere emesso entro 120 giorni dalla data di formale costituzione del Collegio, salve proroghe eventualmente concesse dalle parti e salva la facoltà del Collegio stesso di prorogare il termine di ufficio, fino ad ulteriori 120 giorni, nell'ipotesi in cui ciò si rendesse necessario per esigenze istruttorie.

La decisione degli arbitri avrà efficacia vincolante tra le parti.

Salvo e fermo restando tutto quanto precede, le controversie relative al pagamento dei compensi e alle spese dovuti all'OdC per i servizi prestati in esecuzione o comunque in relazione al presente documento e al regolamento di MSCert srl, saranno di competenza esclusiva del Foro di Lecce; le parti, infatti, rinunciano espressamente al proprio foro rifacendosi a quanto disciplinato dal Codice Civile.

Eventuali contenziosi che non siano gestiti secondo la procedura di arbitrato verranno gestite secondo la legislazione vigente e il foro competente è quello di Lecce.

L'attivazione dell'arbitrato comporta la sospensione immediata del certificato.

L'attivazione di un contenzioso legale non gestito secondo la procedura di arbitrato comporta il ritiro immediato del certificato.

Le spese dell'arbitrato sono a carico del soccombente.

5.0REPORT RECLAMI

Reclami, segnalazioni, ricorsi e contenziosi registrati dall'Organismo di Certificazione sono sintetizzati ed analizzati ad opera del RGQ MSCert nel Report Reclami, contenuto nel Rapporto su SGQ MSCert, dove sono riportate, per ciascun tipo di criticità le seguenti informazioni:

1. Tipologia di reclamo, ricorso e/o contenzioso
2. Area interessata alla criticità
3. Personale MSCert interessato
4. Periodo di riferimento
5. Documenti di riferimento
6. Conclusione della criticità.

Il Report Reclami viene compilato ogni volta che reclami, segnalazioni e contenziosi giungono ad MSCert ed i dati raccolti vengono sintetizzati in grafici per essere analizzati in sede di Riesame della Direzione.

La presente procedura è accessibile al pubblico tramite pubblicazione sul sito www.mscert.it.

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da
RGQ MSCert	Aggiornamento riferimenti alla PG.01	RT	DG