	<b>PROCEDURA DI TRATTAMENTO DELLE LAMEN TELE E RECLAMI</b>	Pr-06 Revisione 2
--	--	----------------------

## 1. SCOPO

Questa procedura descrive il trattamento delle chiamate e delle lamentele (o reclami).

## 2. TRATTAMENTO DI UN RECLAMO

ICM è responsabile di tutte le decisioni prese in tutti i livelli del processo che riguardano il trattamento dei reclami ricevuti, dalla raccolta alla verifica di tutte le informazioni atte a convalidarne la sussistenza.

Alla ricezione di un reclamo, ICM verifica la sussistenza di un legame tra lo e le attività di certificazione di cui è responsabile; in caso affermativo, se avanzato da un cliente certificato, il reclamo viene gestito ed esaminato dal punto di vista dell'efficacia del sistema di gestione certificato.

Una volta validato, il reclamo viene notificato al cliente interessato e per quanto possibile, I.C.M. provvederà a fornire al querelante l'avanzamento della gestione del reclamo nonché il suo risultato.


La decisione notificata al querelante sarà presa ed approvata da una o dalle persone che non sono state implicate precedentemente nell'oggetto della lamentela.

Il reclamo sarà trattato secondo il seguente iter:

- Predisposizione del reclamo che deve contenere chiaramente le seguenti informazioni:
  - Nome della persona che sottopone il reclamo
  - Nome della società, se pertinente,
  - Indirizzo postale e/o indirizzo e-mail
  - Riferimento del servizio, dell'ufficio, del campo riguardante il reclamo
  - Motivo (i) del reclamo.
- Comunicazione al responsabile della qualità che ha il compito di inviare una conferma al querelante entro 10 giorni lavorativi, di predisporre l'analisi delle cause e di decidere le azioni correttive e/o preventive da attuare.
- Predisposizione di una risposta scritta da inviare al querelante per indicargli le azioni che sono state attuate con la comunicazione al querelante di potersi avvalere, qualora la risposta non sia soddisfacente, di poter effettuare ricorso

ICM è responsabile anche del controllo e della registrazione dei reclami ricevuti includendo per ognuno di essi le azioni intraprese per la loro risoluzione.

Inoltre, spetta sempre ad I.C.M. la verifica di tutte le correzioni documentali e di processo modificate dalle azioni correttive appropriate intraprese.

 <p><b>ICM</b> Institut de Certification Méditerranéen</p>	<b>PROCEDURA DI TRATTAMENTO DELLE LAMENTATELE E RECLAMI</b>	Pr-06 Revisione 2
--	---	----------------------

Per quanto possibile, ICM avvisa il querelante della fine del processo di trattamento del reclamo e determini col cliente certificato ed il querelante se l'oggetto della lamentela e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici e in quale misura.

### **3. TRATTAMENTO DI UN RICORSO**

I casi di ricorso relativi alle decisioni sono trattati dal Comitato di imparzialità.

ICM, in quanto responsabile di tutte le decisioni prese a tutti i livelli del processo di trattamento dei ricorsi e allo scopo di tutelare l'imparzialità del ricorso stesso, assicura che le persone implicate nel processo di trattamento dei ricorsi siano differenti da quelle che hanno effettuato gli audit e/o che hanno preso decisioni durante gli iter di certificazione.

ICM si occupa anche del controllo e della registrazione dei ricorsi, incluse le azioni intraprese per risolverli

Inoltre, è responsabile della verifica di tutte le correzioni ed azioni correttive appropriate che siano state intraprese.

ICM è anche responsabile della raccolta e della verifica di tutte le informazioni necessarie che gli permettono di convalidarle.

ICM si fa carico anche di ricevere il ricorso e fornire al ricorrente i rapporti di avanzamento ed i risultati del ricorso stesso nonché di avvisare il ricorrente della fine del processo.