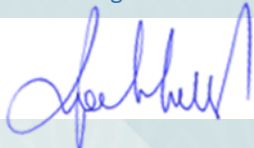




PROCEDURE DI RECLAMI E RICORSI

WRITTEN BY:	APPROVED BY:
Quality Manager: Barbara Loddo	General Manager: Paolo Colitti
	

SOMMARIO

1.	SCOPO E DEFINIZIONI	3
2.	RECLAMO	3
2.1	PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI	3
3.	RICORSO.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
3.2	PROCESSO DI GESTIONE DI UN RICORSO	5

1. SCOPO E DEFINIZIONI

Nel presente documento vengono definite le fasi di gestione dei reclami e dei ricorsi:

- **RECLAMO:** espressione di insoddisfazione, sia verbale che scritta, rivolta a TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS D.O.O., dettagliata in relazione ad un singolo episodio o alla totalità del servizio ricevuto da TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS D.O.O..
- **RICORSO:** atto con il quale un cliente chiede all'Organismo di annullare, modificare o riconsiderare una o più decisioni relative al servizio di certificazione, opponendosi alle stesse.

2. RECLAMO

Un reclamo è una dichiarazione formale di insoddisfazione o disaccordo con un contratto o servizio TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS D.O.O.. Può essere presentato dal cliente o da qualsiasi altra parte interessata.

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS D.O.O. è responsabile di tutte le decisioni, a tutti i livelli, relative al processo di trattamento dei reclami.

La presentazione dei reclami, il loro esame e le relative decisioni non devono dar luogo a qualsiasi azione discriminatoria nei confronti di chi ha presentato il reclamo.

Al ricevimento di un reclamo, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS D.O.O. conferma se il reclamo si riferisce ad attività di certificazione di cui è responsabile e, in caso affermativo, deve trattarlo. Qualora il reclamo riguardi un cliente certificato, l'esame del reclamo deve prendere in considerazione l'efficacia del sistema di gestione certificato.

Ogni reclamo valido riguardante un cliente certificato deve essere segnalato da TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS D.O.O. in tempi appropriati, anche allo stesso cliente certificato.

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS D.O.O. dispone di un processo documentato per ricevere, valutare e prendere decisioni circa i reclami (vedi punto 2.1). Tale processo è assoggettato ai requisiti di riservatezza, per quanto riguarda chi ha presentato il reclamo e il contenuto del reclamo stesso.

Il processo di trattamento dei reclami comprende:

- a) Una descrizione del processo per la ricezione, la validazione e l'esame del reclamo, nonché per decidere quali azioni sia necessario adottare per risolvere il reclamo;
- b) La rintracciabilità e la registrazione dei reclami, comprese le azioni adottate in risposta;
- c) La garanzia che siano adottate tutte le correzioni e le azioni correttive appropriate.

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS D.O.O. è responsabile della raccolta e verifica di tutte le informazioni necessarie alla validazione del reclamo stesso.

Quando possibile TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS D.O.O. deve confermare di aver ricevuto il reclamo e deve fornire, a chi ha presentato il reclamo, rapporti sul relativo stato di avanzamento e sui risultati.

Le decisioni, da comunicare a chi ha presentato il reclamo, sono prese riesaminate e approvate da persone non coinvolte precedentemente nei contenuti del reclamo stesso.

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS D.O.O. comunica formalmente, a chi ha presentato il reclamo, la conclusione del processo di trattamento del reclamo stesso.

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS D.O.O. stabilisce insieme al cliente certificato e a chi ha presentato il reclamo se, e in caso affermativo in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua soluzione debbano essere resi pubblici.

2.1 PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI

I reclami devono essere presentati per iscritto inviando una e-mail di segnalazione all'indirizzo e-mail info@TNVdoo.eu oppure tramite posta raccomandata all'indirizzo: TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS D.O.O. doo, Prvomajska 28th – 5000 Nova Gorica Slovenia.

Per quanto riguarda le segnalazioni ricevute telefonicamente, tuttavia, al Segnalatore verrà chiesto, ove possibile, di dare la preferenza alla forma scritta.

Il rapporto deve contenere le seguenti informazioni: Nome della persona che presenta il reclamo;

- Nome dell'azienda (se applicabile);
- Indirizzo e/o email;
- Riferimento all'attività, al settore
- Scopo del reclamo;
- Motivo del reclamo.

I reclami vengono gestiti dal Responsabile della Qualità, registrati sul modulo reclami e ricorsi (TNV_51) e sul registro (TNV_52) e si garantisce che la persona coinvolta nell'oggetto del reclamo non sia coinvolta nel processo di gestione dei reclami stesso. Il termine per la presentazione dei reclami relativi all'esecuzione della verifica e della relativa relazione è di sette (7) giorni dalla data della verifica.

Ogni reclamo viene inoltrato al responsabile della qualità, che deve confermare per iscritto la ricezione del reclamo al reclamante entro dieci (10) giorni dal ricevimento del reclamo. Il supervisore analizza quindi le cause dei reclami, decide se il reclamo è giustificato e quindi decide eventuali misure correttive e/o preventive da implementare. Se il richiedente la certificazione è la persona che presenta il reclamo, deve essere tempestivamente informato, per iscritto, delle azioni intraprese.

Se la persona che presenta il reclamo è una terza parte, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS D.O.O. agirà come segue:

- Informerà la società richiedente la certificazione (cliente) del reclamo ricevuto;
- Confermerà alla terza parte (che ha inoltrato il reclamo) la ricezione del reclamo e l'esame della sua gestione.

Le fasi sopra descritte sono soggette ad una serie di considerazioni necessarie per l'efficacia e la trasparenza del processo:

- Per i Reclami che vengono giudicati senza risposta, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS D.O.O. redige una risposta da fornire al Cliente per iscritto.
- La responsabilità del trattamento è sempre affidata a personale competente, estraneo al procedimento oggetto del reclamo e che garantisca una competenza tecnica almeno pari a quella del soggetto che ha condotto il procedimento.
- Tutti i reclami che coinvolgono aspetti attribuibili all'imparzialità (CSI) vengono segnalati al Comitato per la salvaguardia dell'imparzialità.

Nel caso in cui la situazione specifica lo richieda, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS D.O.O. si riserva il diritto di effettuare un audit supplementare per verificare lo stato del sistema di gestione della Società oggetto del reclamo.

3. RICORSO

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS D.O.O. dispone di un processo documentato per ricevere, valutare e prendere decisioni circa i ricorsi.

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS D.O.O. è responsabile delle decisioni, a tutti i livelli, del processo di trattamento dei ricorsi. TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS D.O.O. garantisce che le persone coinvolte nel processo di trattamento dei ricorsi siano differenti da quelle che hanno effettuato gli audit e preso le decisioni circa la certificazione.

La presentazione dei ricorsi, il loro esame e le relative decisioni non devono dar luogo a qualsiasi azione di natura discriminatoria nei confronti di chi ha presentato il ricorso.

Il processo di trattamento dei ricorsi comprende almeno i seguenti elementi e metodi:

- a) Una descrizione del processo per la ricezione, validazione ed esame del ricorso, nonché per decidere quali azioni sia necessario adottare in risposta ad esso, tenendo presenti i risultati di precedenti ricorsi simili;
- b) La rintracciabilità e la registrazione dei ricorsi, comprese le azioni adottate per risolverli;
- c) La garanzia che siano adottate tutte le correzioni e azioni correttive appropriate.

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS D.O.O. è responsabile della raccolta e verifica di tutte le informazioni necessarie alla validazione del ricorso stesso.

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS D.O.O. conferma di aver ricevuto il ricorso e fornisce, a chi ha presentato il ricorso, rapporti sul relativo stato di avanzamento e sui risultati.

Le decisioni, da comunicarsi a chi ha presentato il ricorso, vengono prese, riesaminate ed approvate, da personale non precedentemente coinvolto nell'oggetto del reclamo stesso.

TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS D.O.O. comunica formalmente, a chi ha presentato il ricorso, la conclusione del processo di trattamento del ricorso stesso.

3.1 PROCESSO DI GESTIONE DI UN RICORSO

Un'azienda che utilizza i servizi di certificazione di TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS D.O.O. ha il diritto di presentare ricorso contro una decisione presa da TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS D.O.O..

Il presente ricorso dovrà essere inviato al TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS D.O.O. esclusivamente in forma scritta a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno entro e non oltre 15 giorni dall'adozione della decisione adottata.

Una domanda è considerata completa se contiene le seguenti informazioni:

1. Indicazione che si tratta di un ricorso
2. Informazioni aziendali
3. L'oggetto del ricorso
4. Motivazione del ricorso
5. La prova materiale della violazione
6. Firma del legale rappresentante della Società

In assenza di uno o più degli elementi sopra indicati, la domanda verrà respinta. In tali casi, TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS D.O.O. invia un messaggio esplicativo alla Società.

Nel caso in cui la documentazione del ricorso sia completa:

- il Responsabile della Qualità registrerà il ricorso sul modulo (TNV_51) e sul registro dei reclami e dei ricorsi (TNV_52),
- il Responsabile della Qualità predispone la documentazione necessaria.
- il Responsabile della Qualità convocherà la riunione del CSI.
- il CSI verifica i documenti relativi ai ricorsi
- il CSI vota per la decisione finale. Tutti i membri del CSI devono essere indipendenti dall'oggetto del ricorso. Il CSI gestirà il ricorso in conformità con lo Statuto del CSI.

Al termine, la decisione verrà comunicata alla Società, entro e non oltre 60 giorni dalla data di ricevimento del ricorso.

La decisione è da considerarsi definitiva.