

**GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI**Sistema di gestione conforme a **ISO/IEC 17020:2012**

GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI

In conformità a **ISO/IEC 17020:2012**

Edizione: 01
Revisione: 01
Data Revisione: 19/05/25

Approvazione del **19/05/25** in occasione del riesame della Direzione

Luogo e Data

Rivoli (TO), 19/05/25

M. A. MISURE s.n.c.
Per il Responsabile Generale
di Agostino Curci & C.
C.so Susa 299/B - RIVOLI (TO)
Partita IVA 11734270017

**GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI**Sistema di gestione conforme a **ISO/IEC 17020:2012****INDICE DEI CONTENUTI**

ELENCO DELLE MODIFICHE E MATRICE DISTRIBUZIONE.....	3
1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	5
2. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO.....	6
3. TERMINI E DEFINIZIONI.....	7
4. RESPONSABILITÀ.....	8
5. MODALITÀ OPERATIVE.....	9
5.1 ATTIVITA' OPERATIVE.....	9
5.2 PROCESSO DEI RECLAMI E RICORSI.....	11
6. ALLEGATI.....	14

**GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI**Sistema di gestione conforme a **ISO/IEC 17020:2012****ELENCO DELLE MODIFICHE E MATRICE DISTRIBUZIONE**

REV	DATA	DESCRIZIONE	DIR	RT	VRT
Ed. 01 Rv. 00	02.04.24	Rimessione della procedure per riunificazione del layout			
Ed. 01 Rv. 01	19.05.25	Rimissione della procedura con la rimozione dei loghi Accredia così come previsto dalla nuova revisione del Regolamento RG-09			

NOTA BENE

La matrice di questo documento si riferisce alla copia in originale che viene conservato dalla direzione agli atti dell'azienda.

Essa deve essere firmata dalla funzione che ne riceve copia con la data di consegna.

La firma apposta dalla funzione serve a dare evidenza della consegna del presente documento alla funzione firmataria che firmando dichiara la conoscenza e l'accettazione di tutti i contenuti del documento stesso. La consegna può essere anche effettuata tramite PEC o con raccomandata. Gli estremi di invio costituiscono elemento probante di avvenuta consegna al posto della firma.



PROCEDURA

REV.

Ed 01
Rv 01

DATA

19/05/25

COD.

GRR.01

GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI

Sistema di gestione conforme a **ISO/IEC 17020:2012**

**GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI**Sistema di gestione conforme a **ISO/IEC 17020:2012****1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

Questa procedura ha lo scopo di stabilire un metodo chiaro e trasparente per la gestione dei reclami e dei ricorsi ricevuti da M.A. Misure Snc, garantendo un trattamento equo e tempestivo. Questo include la ricezione, la valutazione e la risoluzione dei reclami e dei ricorsi, oltre alla comunicazione con il reclamante e il monitoraggio post-gestione per assicurare il miglioramento continuo dei processi e dei servizi offerti.

La procedura si applica a tutti i reclami e i ricorsi relativi a qualunque aspetto del servizio fornito da M.A. Misure Snc. È pertinente per tutte le unità operative e il personale coinvolto nella fornitura di servizi, inclusi i responsabili delle verifiche degli impianti di terra e altri servizi correlati. La procedura copre tutte le fasi dal ricevimento alla risoluzione dei reclami e dei ricorsi, compresa la registrazione, l'archiviazione e la revisione periodica delle attività di gestione dei reclami per promuovere l'efficacia e l'efficienza del processo.

**GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI**Sistema di gestione conforme a **ISO/IEC 17020:2012****2. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO**

- Manuale del Sistema di Gestione della M.A. MISURE s.n.c.
- D. LG 462/2001
- Norma UNI EN ISO 17020:2012
- Norma UNI EN ISO 9001:2015

**GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI**Sistema di gestione conforme a **ISO/IEC 17020:2012****3. TERMINI E DEFINIZIONI**

- Si applicano i termini previsti dal manuale

**GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI**Sistema di gestione conforme a **ISO/IEC 17020:2012****4. RESPONSABILITÀ**

<< RSG >>

Responsabile del Sistema Di Gestione

<< DIR >>

Direzione Generale dell'organizzazione

**GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI**Sistema di gestione conforme a **ISO/IEC 17020:2012****5. MODALITÀ OPERATIVE****5.1 ATTIVITÀ OPERATIVE**

FASE	DESCRIZIONE	DOCUMENTAZIONE
1	M. A. Misure prende in considerazione tutti i reclami pervenuti per iscritto dai clienti o da altre parti interessate. Eventuali reclami verbali o telefonici sono presi in considerazione, a patto che non siano anonimi e che siano seguiti comunque, da una comunicazione scritta. Per tutti i reclami ricevuti, l'Organismo provvede a confermare a mezzo fax o e-mail il ricevimento al reclamante (entro 15 giorni lavorativi successivi al ricevimento). Dall'ottobre 2023 è disponibile un QR code pubblicato sul sito internet al fine di inoltrare reclami e segnalazioni anche in forma anonima. I dati sono trattati dalla piattaforma di Microsoft Exchange al fine di garantire la sicurezza del trattamento	 MA Misure S.n.c. - Modello di Segnalazione e Reclamo
2	I reclami ricevuti sono registrati nel registro GRR 01-01" Registro reclami e ricorsi" e vengono analizzati dal RSG con il supporto di persona competente sulle materie oggetto del reclamo ma non coinvolta nelle problematiche all'origine del reclamo stesso. Tali	

**GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI**Sistema di gestione conforme a **ISO/IEC 17020:2012**

analisi sono intese ad accertare che siano disponibili tutte le informazioni necessarie per valutare la fondatezza del reclamo e per procedere, quindi, alla relativa trattazione.

Nel caso in cui il reclamo si riveli infondato, M. A. Misure informa per iscritto su carta intestata, identificata con i riferimenti del registro reclami con la data e l'esito dell'indagine, il reclamante motivando le ragioni per cui il reclamo è da considerarsi infondato.

3 Nel caso in cui il reclamo sia fondato, e si riferisca, direttamente, all'operato di M. A. Misure vengono analizzati i fatti descritti e le pertinenti evidenze documentali e vengono esaminate eventuali carenze dell'attività svolta dagli ispettori sul piano tecnico, procedurale ed etico. Qualora non fosse possibile garantire un'adeguata imparzialità con il personale interno a disposizione dell'organismo sarà nominato un responsabile esterno con adeguata preparazione in merito.

4 Sulla base delle risultanze si procede, innanzi tutto, all'adozione delle necessarie correzioni (intese a rimuovere, se possibile, o comunque

**GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI**Sistema di gestione conforme a **ISO/IEC 17020:2012**

minimizzare le conseguenze negative nei riguardi del reclamante) e quindi, una volta individuate le cause delle carenze all'origine del reclamo, all'adozione delle necessarie azioni correttive come da procedura.

Il procedimento di cui sopra è condotto da personale appositamente incaricato, operante sotto la supervisione della funzione centrale qualità. Su richiesta scritta, da parte del reclamante, M. A. Misure fornisce rapporti sullo stato di avanzamento della gestione del reclamo.

A conclusione delle attività di cui sopra - dopo aver comunicato per iscritto al reclamante, entro e non oltre 15 giorni naturali consecutivi dalla data di conferma di apertura del reclamo, gli esiti del processo di gestione del reclamo - l'organismo valuta con il suddetto reclamante e con le altre parti coinvolte nel reclamo se, e in caso affermativo in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

5.2 PROCESSO DEI RECLAMI E RICORSI

Il processo viene gestito come da modalità operative indicate al paragrafo precedente e prevede il trattamento attraverso la descrizione del processo con le relative azioni da intraprendere; la rintracciabilità e la registrazione dei reclami e dei ricorsi e fornisce la garanzia che sia seguita sempre una azione appropriata alla richiesta ricevuta.

**GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI**Sistema di gestione conforme a **ISO/IEC 17020:2012**

Alla ricezione di un reclamo o ricorso l'organismo apre il modulo APC 01-02 - "rapporto di azione correttiva" ove sono indicati i dati relativi al richiedente e al motivo del reclamo o ricorso. Il responsabile che prende in carico la richiesta.

Una volta ricevuto il reclamo viene inviata sempre via mail una risposta con cui si informa che il reclamo è stato ricevuto e che è stato preso in carico. Alla fine del trattamento o durante il trattamento viene comunicato lo stato di avanzamento e le decisioni e le azioni intraprese per il trattamento con aggiornamenti settimanali.

I ricorsi (o appelli) avverso decisioni assunte o atti compiuti dall'Organismo vengono gestiti nei termini di cui al seguito ma non sospendono la vigenza di tali atti fino alla conclusione della relativa trattazione. I ricorsi devono essere presentati con lettera raccomandata A.R. entro 15 (quindici) giorni lavorativi, dalla notifica dell'atto contro cui si ricorre.

M. A. Misure conferma entro i 15 (quindici) giorni lavorativi successivi per fax, e-mail ordinaria o certificata l'avvenuta ricezione e presa in carico del ricorso, comunicando contestualmente il/i nominativo/i delle persone a cui viene affidato l'esame del ricorso, ed impegnandosi altresì a fornire al ricorrente, con cadenza settimanale, informazioni sullo stato di avanzamento della gestione del ricorso. La gestione degli appelli viene condotta, fatte le debite distinzioni, con procedimenti analoghi a quelli adottati per la gestione dei reclami di cui al precedente paragrafo, a partire da un esame iniziale della relativa fondatezza e ammissibilità, da parte del Responsabile Tecnico della divisione interessata purché non coinvolto nei contenuti del ricorso stesso, con l'assistenza del Responsabile del sistema

**GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI**Sistema di gestione conforme a **ISO/IEC 17020:2012**

di gestione. Qualora non fosse possibile garantire un'adeguata imparzialità del trattamento del reclamo l'organismo si riserva la facoltà di nominare un esperto esterno. Tale gestione deve garantire che vengano tenuti in debita considerazione eventuali casi analoghi precedenti, che tutte le fasi di gestione siano correttamente registrate e che vengano definite e proposte tutte le correzioni e azioni correttive applicabili.

Le decisioni finali sono formulate, riesaminate ed approvate dal Responsabile Tecnico di M. A. Misure. Entro i 3 mesi successivi alla presentazione dell'appello, M. A. Misure provvede alla chiusura e alla notifica dell'esito dello stesso al ricorrente a mezzo lettera raccomandata A.R.

**GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI**Sistema di gestione conforme a **ISO/IEC 17020:2012****6. ALLEGATI**

- GRR.01.01 - REGISTRO DEI RECLAMI
- APC.01.01 - AZIONI PREVENTIVE E CORRETTIVE