



## Risoluzione di reclami e appelli

---

REVISIONE: 16-2  
DATA DI EMISSIONE: 2016-12-20

PREPARATO DA:  
Andrzej Kozaczek  
Certification Director

APPROVATO E VERIFICATO DA:  
Mirosław Błaut  
PCC Director

### 1 OBIETTIVO

Assicurare che tutti i reclami e gli appelli siano registrati e analizzati e che siano intraprese tutte le azioni atte ad eliminare la non conformità riscontrate.

### 2 CAMPO D'APPLICAZIONE

Questo documento stabilisce la procedura di trattamento dei reclami e degli appelli e si applica al personale PCC, le organizzazioni supervisionate e ai rappresentanti di tutte le altre parti coinvolte.

### 3 DEFINIZIONI, INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

In questa procedura vengono utilizzate le seguenti definizioni:

- PCC – PCC-CERT Sp. z o.o. Sp.k.
- Appello – procedura di riconsiderazione delle decisioni oggetto di appello, relativamente alle decisioni di PCC connesse al sistema di gestione di una organizzazione.
- Reclamo – un reclamo elevato contro le operazioni di PCC o una organizzazione supervisionata da PCC connesso a una certificazione concessa a un sistema di gestione

### 4 RESPONSABILITA'

Il Direttore di PCC è responsabile per :

- la sorveglianza dell'attuazione delle azioni descritte nella procedura,
- l'investigazione di reclami e appelli,
- le decisioni in merito all'investigazione di reclami e appelli,
- le registrazioni connesse con le azioni di investigazione di reclami e appelli,

La persona incaricata dal Direttore di PCC è responsabile per :

- l'investigazione di reclami e appelli,
- la registrazione delle informazioni raccolte.

Il Direttore della Certificazione o il Capo Specialista di Certificazione è responsabile per :

- le decisioni relative all'investigazione di reclami e appelli (nel caso in cui il Direttore di PCC sia coinvolto nell'oggetto dell'investigazione)

### 5 DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA

#### 5.1 Reclami

PCC è responsabile di tutte le decisioni prese durante il processo di trattamento dei reclami.

Le parti coinvolte sono informate sulla procedura di trattamento di reclami e appelli attraverso il sito web di PCC e il bollettino CC-IN1 "Regole di Certificazione e sorveglianza dei Sistemi di Gestione delle Organizzazioni" pubblicato sul sito. Inoltre, il bollettino viene inviato a ogni organizzazione interessata alla certificazione.

La presentazione di reclami, il riesame e la decisione sui reclami stessi non comportano alcuna azione discriminatoria nei confronti del denunciante.

Le informazioni ottenute durante la procedura di trattamento dei reclami in merito all'autore e all'oggetto del reclamo sono considerate confidenziali (il procedimento è regolato dalla procedura CC7 "Riservatezza").



## **Risoluzione di reclami e appelli**

### **5.1.1 Reclami riguardo alle attività di PCC**

Tutti i reclami inviati a PCC vengono registrati nel “Registro Reclami – PCC” (CC8-1). La ricezione di un reclamo viene confermata per iscritto al suo autore.

Il Direttore analizza il contenuto del reclamo e nomina la persona responsabile della raccolta di tutte le informazioni necessarie all'investigazione del reclamo stesso. La persona incaricata dal Direttore al trattamento del reclamo non deve, fin dall'inizio, essere coinvolto nell'oggetto del reclamo.

La persona incaricata dal Direttore analizza il problema, verifica se il reclamo riguarda le attività di certificazione di cui PCC è responsabile e verifica le informazioni raccolte. Se per la risoluzione del reclamo è necessaria una visita presso l'organizzazione, allora la persona incaricata al trattamento del reclamo, dopo che tale visita è stata concordata, illustra il reclamo in sede (presso l'organizzazione) e prepara un rapporto dei rilievi. L'autore del reclamo viene regolarmente informato sul corso della procedura. Le informazioni raccolte e registrate vengono fornite al Direttore che decide di accettare o meno il reclamo. Se il Direttore è stato dapprima coinvolto nell'oggetto del reclamo, la decisione è presa da un altro membro della Direzione di PCC che non è stato coinvolto nell'oggetto del reclamo.

La persona, che prende la decisione, determina le azioni che devono essere intraprese per fronteggiare il reclamo ricevuto. Successivamente viene preparata una lettera contenente le informazioni in merito alle conclusioni della procedura, alle decisioni di PCC e alle ulteriori azioni intraprese per fronteggiare il reclamo. A seguito dell'approvazione da parte della persona che ha preso la decisione, la lettera viene inviata all'autore del reclamo.

Tutto il processo di risoluzione del reclamo è registrato nel “Registro Reclami – PCC”.

Dopo che il reclamo è stato accettato da PCC, le relative correzioni e/o azioni di rimedio sono intraprese in accordo alla procedura CC5.

### **5.1.2 Reclami riguardo alle attività dell'Organizzazione**

I reclami inviati a PCC in merito alle attività di un'organizzazione sono registrati dal Direttore di PCC.

Il Direttore informa per iscritto l'organizzazione del reclamo ricevuto.

Il Direttore determina se il reclamo è ragionevole, e se è così, nomina una persona responsabile della risoluzione del reclamo (che non è coinvolto nella materia di reclamo).

In casi giustificati la procedura di risoluzione è condotta con la partecipazione di consulenti tecnici.

La persona incaricata dal Direttore analizza il problema, verifica se il reclamo riguarda le attività di certificazione di cui PCC è responsabile e verifica le informazioni raccolte. Se per la risoluzione del reclamo è necessaria una visita presso l'organizzazione, allora la persona incaricata al trattamento del reclamo, dopo che tale visita è stata concordata, illustra il reclamo in sede (presso l'organizzazione) e prepara un rapporto dei rilievi. L'efficienza del sistema di gestione dell'organizzazione nel trattamento dei reclami deve essere verificato durante la risoluzione del reclamo.

L'autore del reclamo viene informato regolarmente sul corso della procedura. Le informazioni raccolte e registrate vengono fornite al Direttore che decide di accettare o meno il reclamo. Se il Direttore è stato dapprima coinvolto nell'oggetto del reclamo, la decisione è presa da un altro membro della Direzione di PCC che non è stato coinvolto nell'oggetto del reclamo.

La persona, che prende la decisione, determina le azioni che devono essere intraprese per fronteggiare il reclamo ricevuto.

Successivamente viene preparata una lettera contenente le informazioni in merito alla posizione di PCC e le informazioni sulla conclusione della procedura. A seguito dell'approvazione da parte della persona che ha preso la decisione, la lettera viene inviata all'autore del reclamo.

Come risultato della decisione può risultare necessario:

- condurre un audit addizionale sul sistema di gestione dell'organizzazione e condurre adeguate azioni di correzione e rimedio,
- sospendere o cancellare il certificato a seconda degli accordi conclusi con l'organizzazione.

Il processo di risoluzione del reclamo è registrato dal Direttore nel “Registro Reclami – organizzazioni supervisionate” (CC8-2).

Il Direttore di PCC concorda, con l'autore del reclamo e con l'organizzazione sottoposta al reclamo, se la materia di reclamo e la sua risoluzione possono essere resi di pubblico dominio.

Dopo che il reclamo è stato accettato da PCC, le relative correzioni e/o azioni di rimedio sono intraprese in accordo alla procedura CC5.

## **5.2 Appelli**

Le parti coinvolte sono informate sulla procedura di trattamento degli appelli attraverso il sito web di PCC e il bollettino CC-IN1 “Regole di Certificazione e sorveglianza dei Sistemi di Gestione delle Organizzazioni” pubblicato sul sito. Inoltre, il bollettino viene inviato a ogni organizzazione interessata alla certificazione.

PCC è responsabile di tutte le decisioni prese durante il processo di appello.



## **Risoluzione di reclami e appelli**

---

Nel corso della durata dell'accordo di sorveglianza dei sistemi di gestione, ogni organizzazione può appellarsi alle decisioni prese nel processo di certificazione. Un processo di appello non comporterà nessuna azione discriminatoria nei confronti dell'organizzazione autrice dell'appello.

Appelli dell'organizzazione possono riguardare casi come la rimozione o la scadenza di una non conformità, il rifiuto della certificazione o della ricertificazione, la sospensione o la cancellazione della certificazione.

L'appello può essere presentato dall'organizzazione ogni momento entro 14 giorni dalla data di consegna della decisione da parte del PCC.

Per la risoluzione del ricorso è necessario fornire all'autore dell'appello i dettagli e la portata del ricorso. Ogni ricorso presentato è registrato nel "Registro Ricorsi" (CC8-3).

Il Direttore nomina una persona della direzione di PCC per il trattamento dell'appello. La persona nominata dal direttore non deve essere coinvolta nella materia oggetto del ricorso (durante l'audit o nelle decisioni sulla certificazione). In casi giustificati la procedura di risoluzione è condotta con la partecipazione di consulenti tecnici.

Se per la risoluzione dell'appello è necessaria una visita presso l'organizzazione, allora la persona incaricata al trattamento, dopo che tale visita è stata concordata, illustra l'appello in sede (presso l'organizzazione) e prepara un rapporto dei rilievi.

L'organizzazione che ha inoltrato l'appello viene informata regolarmente sul corso della procedura.

Alla conclusione della procedura di risoluzione dell'appello, il Direttore di PCC prende la decisione in merito alla materia oggetto di appello e tutte le ulteriori azioni che ne susseguono. Al momento di prendere la decisione, vengono tenuti in considerazione i risultati dei precedenti appelli simili. Se il Direttore è coinvolto nella materia oggetto di appello, la decisione viene presa dal Direttore di Certificazione o dallo Specialista Capo della Certificazione che non sono coinvolti nella materia dell'appello (durante l'audit o quando è stata presa la decisione sulla certificazione).

La persona, che prende la decisione prepara una lettera contenente le informazioni in merito alle conclusioni della procedura e alla posizione di PCC. A seguito dell'approvazione da parte della persona che ha preso la decisione, la lettera viene inviata al cliente.

Tutte le azioni connesse con il processo di appello sono registrate dal Direttore nel "Registro Appelli". Ogni appello accettato da PCC sfocia in relative azioni di correzione e/o rimedio.

## **6 DOCUMENTI/REGISTRAZIONI CORRELATI**

### **Moduli**

- a) CC8-1 "Registro Reclami – PCC."
- b) CC8-2 "Registro Reclami – organizzazioni supervisionate."
- c) CC8-3 "Registro Appelli."

### **Procedure**

- a) CC5 "Azioni Correttive e Preventive."
- b) CC7 "Riservatezza".

### **Istruzioni**

- a) CC-IN1 "Regolamento di certificazione e sorveglianza sui sistemi di gestione di un' organizzazione"

### **Altro**

- a) Reclami e appelli.