



Italy Bureau of Verification S.r.l.
Organismo di ispezione di Tipo A



PROCEDURA GESTIONALE

ITALY BUREAU OF VERIFICATION S.r.l.

PG05 "Gestione dei Ricorsi e dei Reclami"

☐ Copia controllata n. ____

☐ **ACCREDIA**

☐ _____

Distribuita a:

☐ Copia non controllata

☐ **AU** ☐ **DG** ☐ **RT** ☐ **SRT** ☐ **RSG** ☐ **RCM** ☐ **ST** ☐ **ISP**



CARTIGLIO PER LE REVISIONI

Data	Rev.	Causale	Redatto da RSG	Verificato da DG	Approvato da AU
06.10.2017	00	Prima emissione			13.10.2017
30.07.2018	01	Aggiornamento edizione ISO10002			30.07.2018
16.03.2022	02	Modifica §2			18.03.2022
26.09.2022	03	Cambio logo IBV Srl			30.09.2022 



Sommario

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	4
1.1	SCOPO	4
1.2	CAMPO DI APPLICAZIONE	4
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
3.	TERMINI E DEFINIZIONI.....	4
4.	RESPONSABILITÀ.....	5
5.	MODALITÀ OPERATIVE	5
5.1	REQUISITI GENERALI	5
5.2	PROCESSO TRATTAMENTO RICORSI.....	6
5.3	PROCESSO TRATTAMENTO RECLAMI	8
5.4	PROCESSO TRATTAMENTO CONTENZIOSI	11
6.	ELENCO DOCUMENTAZIONE	11



1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 SCOPO

Lo scopo della presente procedura gestionale è di definire i criteri da applicare nel processo di trattamento dei ricorsi e dei reclami provenienti dall'esterno al fine di migliorare la qualità finale del servizio erogato da IBV Srl e la soddisfazione dei propri Clienti.

1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura gestionale si applica nella trattazione di ricorsi e reclami presentati a IBV Srl da parte di organizzazioni Clienti o di parti terze interessate ai verbali rilasciati dall'OdI, in merito ad eventuali contestazioni rispetto alle decisioni assunte da IBV Srl durante il processo di ispezione.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

I riferimenti normativi applicabili dono quelli contenuti nel Mod. MG-all.04 - Elenco Norme, Regolamenti e Leggi nella revisione corrente.

3. TERMINI E DEFINIZIONI

I termini e le sigle specificati di seguito sono utilizzati come alternativa alle espressioni a fianco indicate:

OdI	Italy Bureau of Verification S.r.l. in sigla IBV Srl
AU	Alta Direzione/Amministratore Unico
DG	Direzione Generale
RT	Responsabile Tecnico / Coordinatore singolo servizio ispettivo
SRT	Sostituto Responsabile Tecnico
RSG	Responsabile Sistema Gestione
RCM	Responsabile Commerciale
ST	Segreteria Tecnica
ISP	Ispettore
OSS	Osservatore

Ai termini e alle espressioni utilizzate è attribuito il significato indicato nelle definizioni seguenti:

Ricorso

Richiesta indirizzata dal produttore/fornitore o dall'utilizzatore dell'oggetto di valutazione della conformità all'organismo di valutazione della conformità, per la riconsiderazione, da parte di tale organismo, di una decisione che questi ha assunto relativamente a quell'oggetto.

Reclamo

Espressione d'insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione ad un organismo di valutazione della conformità, relativa alle attività di tale organismo, per la quale è attesa una risposta.

Soddisfazione del Cliente

Percezione del Cliente relativa al grado di soddisfacimento delle proprie aspettative.



4. RESPONSABILITÀ

AU:	Approvazione e contrattualizzazione
DG:	Verifica ed applicazione
RSG:	Redazione, modifica e distribuzione
RT / SRT:	Verifica necessità aggiornamento ed applicazione
ST:	Archiviazione e conservazione

5. MODALITÀ OPERATIVE

5.1 REQUISITI GENERALI

La presente procedura definisce i criteri e le modalità per una efficace ed efficiente gestione dei ricorsi e reclami al fine di:

- a. migliorare la soddisfazione del Cliente, risolvendo i ricorsi/reclami ricevuti ed aumentando le capacità dell'organizzazione nel migliorare i propri servizi;
- b. riconoscere e prestare attenzione alle esigenze e alle aspettative dei ricorrenti/reclamanti e del mercato;
- c. fornire ai ricorrenti/reclamanti un processo di trattamento dei ricorsi/reclami aperto, efficace e facile da utilizzare;
- d. analizzare e valutare i ricorsi/reclami per migliorare la qualità del servizio al Cliente.

Le opzioni per la risoluzione delle controversie che potrebbero nascere dal modus operandi di IBV Srl o delle Organizzazioni Clienti sono le seguenti:

- i. I Livello: Ricorso o Reclamo (risoluzione interna);
- ii. II Livello: Contenzioso (disputa esterna).

L'accesso al processo di trattamento dei ricorsi/reclami è gratuito per il ricorrente/reclamante.

Le informazioni su come e dove formulare un ricorso/reclamo sono ben pubblicizzate alle Organizzazioni Clienti ed alle altre parti interessate sul sito web di IBV Srl (www.ibv.srl) alla sezione "Ricorsi&Reclami". L'utilizzo di tale sezione, dove sono rese disponibili informazioni dettagliate per formulare e risolvere ricorsi/reclami, consente un facile accesso ai ricorrenti/reclamanti al processo di trattamento dei ricorsi/reclami.

La ricezione di ciascun ricorso/reclamo è riscontrata immediatamente al ricorrente/reclamante e la velocità di gestione è funzione della sua urgenza. I ricorrenti/reclamanti, inoltre, sono sempre informati sullo stato di avanzamento del loro ricorso/reclamo nel corso del processo di trattamento dei ricorsi/reclami.

Il processo di trattamento dei ricorsi/reclami di IBV Srl garantisce una gestione di ciascun ricorso/reclamo in maniera equa, obiettiva e non distorta, al fine di evitare qualsiasi pregiudizio o discriminazione nei confronti del ricorrente/reclamante, della persona contro cui si ricorre/reclama o dell'Organizzazione Cliente, in quanto per IBV Srl è molto più importante risolvere i problemi piuttosto che assegnare le colpe. A tal scopo, le procedure di trattamento dei ricorsi/reclami sono separate dalle procedure disciplinari.

Il processo di trattamento dei ricorsi/reclami è progettato per proteggere l'identità del ricorrente/reclamante, dell'Organizzazione Cliente e il contenuto del ricorso/reclamo stesso al fine di assicurare l'assoggettamento ai requisiti di riservatezza, in quanto tale aspetto è molto importante per evitare di scoraggiare possibili ricorsi/reclami da parte di persone che potrebbero temere eventuali disagi o discriminazioni nel fornire dettagli.



IBV Srl s'impegna ad indagare approfonditamente al fine di scoprire i fatti rilevanti, parlando con le persone coinvolte nel ricorso/reclamo da entrambe le parti per stabilire una posizione comune e per verificare le spiegazioni, ogni qualvolta sia possibile.

Oltre ad assicurare la riservatezza del ricorrente/reclamante, il processo di trattamento dei ricorsi/reclami assicura la riservatezza in caso di ricorsi/reclami contro il personale. I dettagli di tali ricorsi/reclami sono messi a conoscenza solo delle persone coinvolte. IBV Srl, comunque, assicura che la riservatezza non sia utilizzata come una scusa per evitare di trattare un ricorso/reclamo.

Il processo di trattamento dei ricorsi/reclami garantisce che coloro contro cui è formulato un ricorso/reclamo ricevano un trattamento obiettivo, ciò significa:

- a. informarli immediatamente in modo completo su qualsiasi ricorso/reclamo riguardante la loro prestazione;
- b. dar loro la possibilità di spiegare le circostanze e concedergli un supporto appropriato;
- c. tenerli informati sull'avanzamento dell'indagine relativa al ricorso/reclamo e sul risultato finale.

Le informazioni che identificano personalmente il ricorrente/reclamante sono rese disponibili, ove necessario, ma solo al fine di trattare il ricorso/reclamo all'interno di IBV Srl e sono protette in modo da non essere rivelate in mancanza del consenso espresso dall'Organizzazione Cliente o dal ricorrente/reclamante.

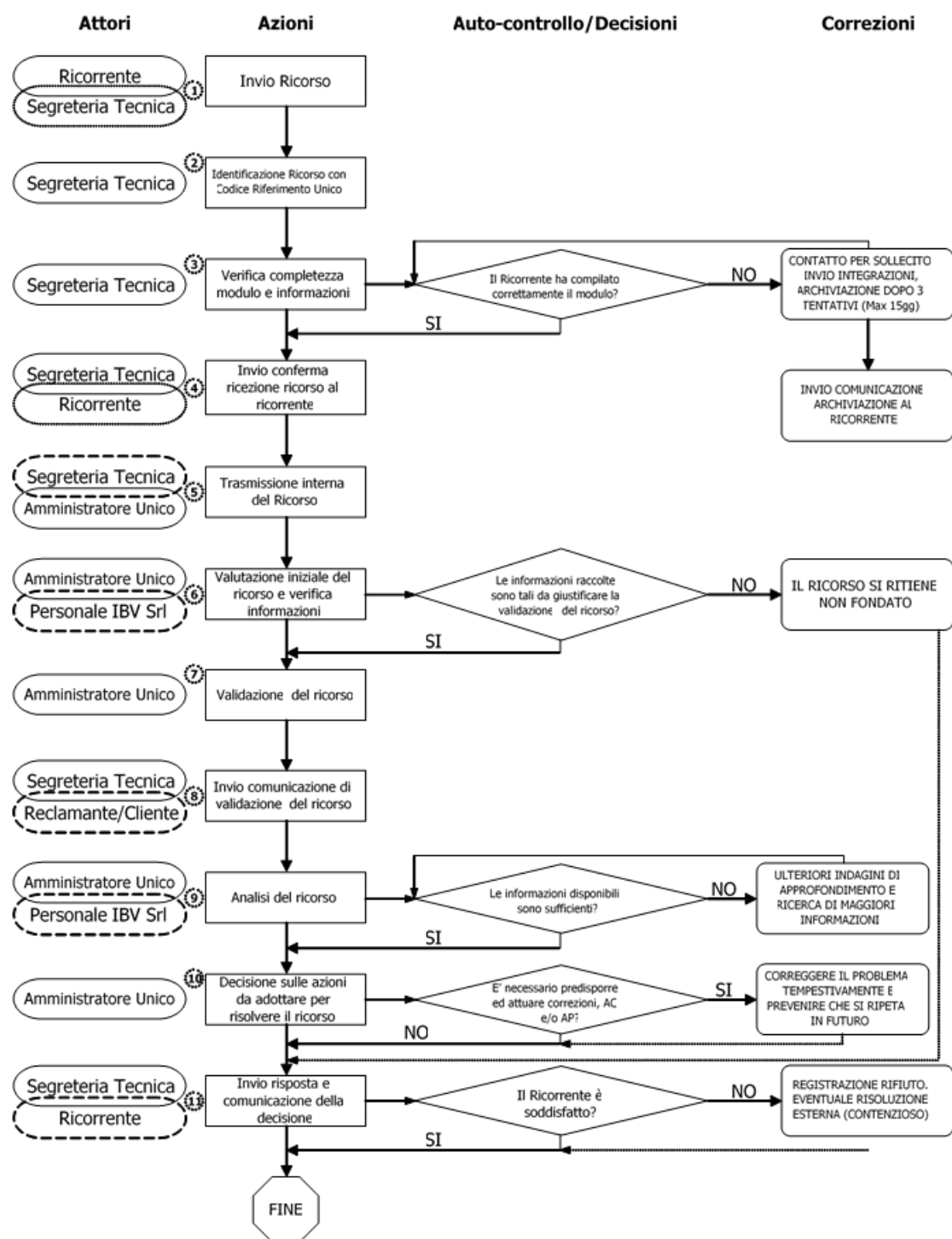
Il processo di trattamento dei ricorsi/reclami è gestito dall'Amministratore Unico di IBV Srl, che ha anche responsabilità ed autorità per prendere le decisioni in merito al risultato ottenuto. La gestione, comprese le decisioni, in merito al processo di trattamento dei ricorsi/reclami è conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020, in quanto l'Amministratore Unico non partecipa all'attività operativa dell'OdI (non può essere persona coinvolta precedentemente nei contenuti del ricorso/reclamo stesso, poiché le sue mansioni sono limitate alla firma dei contratti in qualità di Legale Rappresentante dell'OdI), in particolar modo non effettua attività di ispezione/verifica e non prende decisioni circa il verbale di verifica.

Il ricorrente/reclamante può ottenere un riscontro sullo stato di avanzamento del ricorso/reclamo e sugli eventuali risultati al momento raggiunti attraverso l'invio ad IBV Srl di una richiesta formale che identifichi il ricorso/reclamo per cui si richiedono informazioni.

5.2 PROCESSO TRATTAMENTO RICORSI

Il ricorso è una richiesta indirizzata dall'organizzazione, o dall'utilizzatore dell'oggetto di ispezione/verifica, a IBV Srl per la riconsiderazione di una decisione che questi ha assunto relativamente a quell'impianto/attrezzatura di lavoro. L'OdI s'impegna ad inviare formalmente al ricorrente la conclusione del processo di trattamento e la comunicazione della decisione presa in merito al ricorso entro 90 giorni dalla conferma di ricezione del ricorso. L'OdI, infine, s'impegna con il reclamante a non rendere pubblico il contenuto del reclamo e la sua risoluzione.

FLOW CHART





N°	Descrizione
1	Il ricorso deve essere compilato su una scheda conforme al Mod. PG05a1, reperibile sul sito web www.ibvsrl.it alla sezione "Ricorsi&Reclami", ed inviato a IBV Srl (se possibile, supportato da evidenze oggettive) a mezzo e-mail (ricorsi-reclami@ibvsrl.it) o posta (Via Santa Chiara, 21 – 84016 Pagani – SA). I ricorsi inviati in forma anonima non sono presi in considerazione.
2	La segreteria tecnica identifica il ricorso con un Codice di Riferimento Unico (CRU), entro e non oltre 5gg lavorativi dalla data di ricezione, così composto: RCRXXX-gg.mm.aa dove XXX è il numero progressivo del ricorso che riparte da zero con l'inizio del nuovo anno solare, come da registro, e gg.mm.aa è la data in cui il ricorso è identificato (es. RCR005/18 corrisponde al ricorso n° 5 dell'anno 2018).
3	Il modulo per la trasmissione del ricorso è verificato dalla segreteria tecnica di IBV Srl, in particolar modo verifica la completezza delle informazioni trasmesse. La segreteria tecnica ha la facoltà di richiedere integrazioni nel caso riscontri una carenza di informazioni. Tali integrazioni devono essere inoltrate entro e non oltre 15gg lavorativi dalla prima richiesta, altrimenti il ricorso è archiviato (max n° 3 tentativi da parte della segreteria tecnica) e la segreteria tecnica invia una comunicazione al ricorrente entro e non oltre 5gg lavorativi dalla data di archiviazione.
4	La segreteria tecnica invia una comunicazione di conferma di ricezione del ricorso al ricorrente entro e non oltre 5gg lavorativi dalla data di ricezione dello stesso completo delle integrazioni richieste.
5	La segreteria tecnica trasmette il ricorso all'Amministratore Unico, persona incaricata di gestire il processo di trattamento del ricorso e avente responsabilità ed autorità per prendere decisioni, entro e non oltre 10gg lavorativi dalla data di invio della comunicazione al ricorrente.
6	L'Amministratore Unico, in collaborazione con la Direzione (DG, RT/SRT) e il Responsabile Commerciale (con esclusione di coloro che hanno effettuato l'ispezione/verifica o preso la decisione circa il verbale di verifica), procede ad una valutazione iniziale del ricorso, raccoglie tutte le informazioni necessarie per un corretto trattamento e verifica le informazioni, anche attraverso interviste, invitando il ricorrente presso la sede operativa di IBV Srl o in altra sede da definirsi caso per caso, al fine di valutare la fondatezza dello stesso. Tale attività è svolta entro e non oltre 30gg lavorativi dalla trasmissione del ricorso all'Amministratore Unico da parte della segreteria tecnica. Nel caso in cui l'Amministratore Unico ritiene che il ricorso inoltrato dal ricorrente non sia fondato, si veda direttamente il punto 11.
7	L'Amministratore Unico, nel caso ritiene il ricorso fondato, lo valida entro e non oltre 5gg lavorativi dalla data di chiusura dell'attività riportata al punto 6.
8	La segreteria tecnica comunica al ricorrente la validazione del ricorso inoltrato, entro e non oltre 5gg lavorativi dalla data di validazione dello stesso.
9	L'amministratore Unico analizza ed esamina il ricorso, valuta se le informazioni disponibili, precedentemente verificate, sono sufficienti per la decisione, tiene presente i risultati di precedenti ricorsi simili ed, eventualmente, decide di indagare più approfonditamente al fine di ricercare maggiori informazioni. Tale attività si conclude entro e non oltre 20gg lavorativi dalla data di validazione del ricorso.
10	L'amministratore Unico decide relativamente alle azioni da adottare per la risoluzione del ricorso e, se necessario, decide di formalizzare un'anomalia interna per il riallineamento del sistema di gestione di IBV Srl, al fine di evitare il ripetersi della situazione contingente che ha generato il ricorso. Tale attività si conclude entro e non oltre 20gg lavorativi dalla data di validazione del ricorso.
11	La segreteria tecnica invia al ricorrente la conclusione del processo di trattamento del reclamo e comunica la decisione presa in merito, entro e non oltre 5gg lavorativi dalla data di formalizzazione della decisione da parte dell'Amministratore Unico. Il ricorrente, in caso d'insoddisfazione in merito alla decisione presa, può adire le vie legali (contenzioso) ai sensi della normativa vigente in merito.

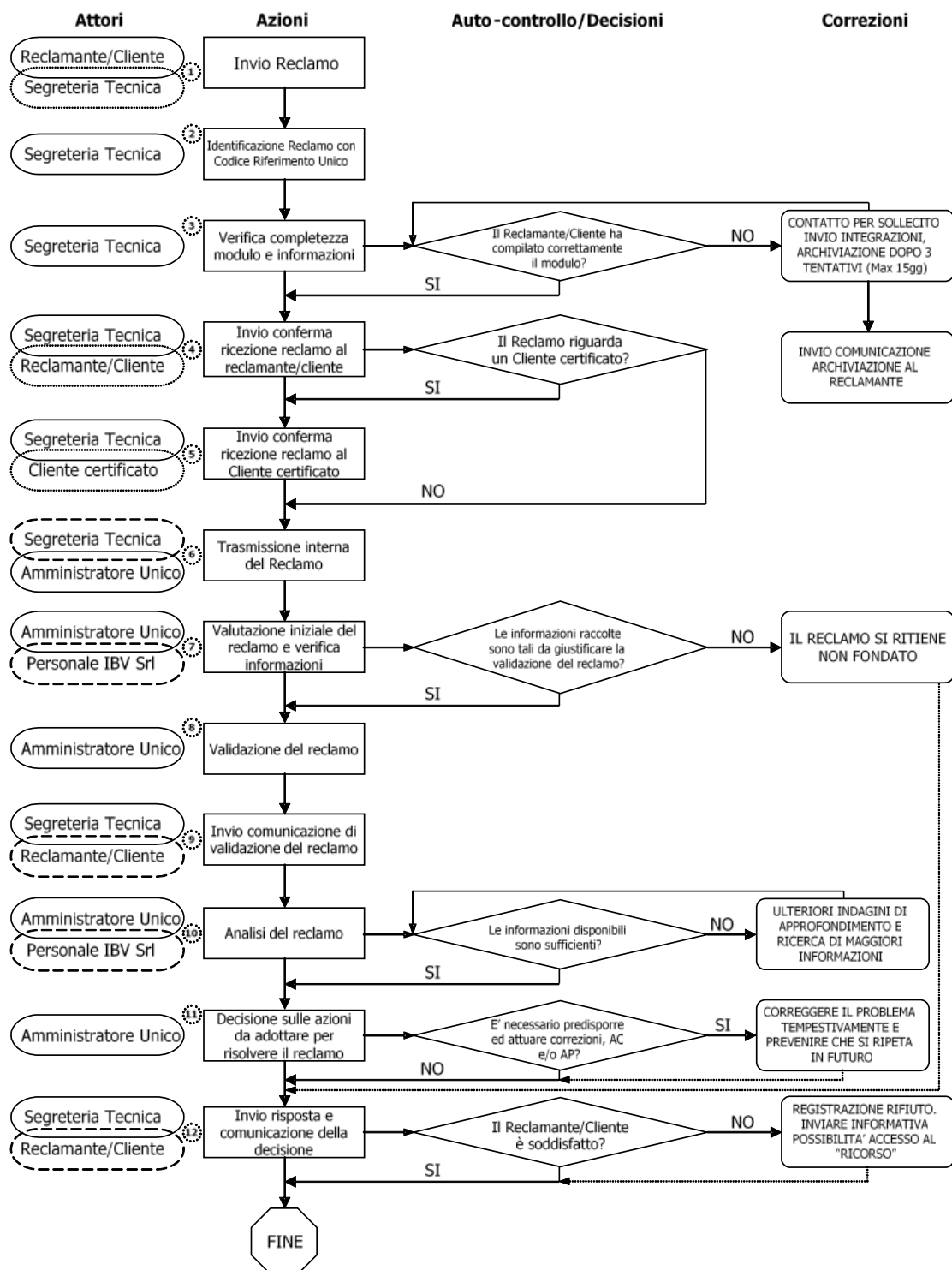
5.3 PROCESSO TRATTAMENTO RECLAMI

Il reclamo è un'espressione d'insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione IBV Srl, relativa alle attività di IBV Srl per la quale è attesa una risposta.

L'OdI s'impegna ad inviare formalmente al reclamante la conclusione del processo di trattamento del reclamo e la comunicazione della decisione presa in merito al reclamo entro 60 giorni dalla conferma di ricezione del reclamo.

L'OdI, infine, s'impegna con il reclamante a non rendere pubblico il contenuto del reclamo e la sua risoluzione.

FLOW CHART





N°	Descrizione
1	Il reclamo deve essere compilato su una scheda conforme al Mod. PO05a2, reperibile sul sito web www.ibvsrl.it alla sezione "Ricorsi&Reclami", ed inviato a IBV Srl (se possibile, supportato da evidenze oggettive) a mezzo e-mail (ricorsi-reclami@ibvsrl.it) o posta (Via Santa Chiara, 21 – 84016 Pagani – SA). E' possibile, in alternativa, compilare i campi presenti nella sezione precedentemente richiamata ed inviare via web il reclamo. I reclami inviati in forma anonima non sono presi in considerazione.
2	La segreteria tecnica identifica il reclamo con un Codice di Riferimento Unico (CRU), entro e non oltre 5gg lavorativi dalla data di ricezione, così composto: RCLXXX-gg.mm.aa dove XXX è il numero progressivo del reclamo che riparte da zero con l'inizio del nuovo anno solare, come da registro, e gg.mm.aa è la data in cui il reclamo è identificato (es. RCL005/18 corrisponde al reclamo n° 5 dell'anno 2018).
3	Il modulo per la trasmissione del reclamo è verificato dalla segreteria tecnica di IBV Srl, in particolar modo verifica la completezza delle informazioni trasmesse. La segreteria tecnica ha la facoltà di richiedere integrazioni nel caso riscontri una carenza di informazioni. Tali integrazioni devono essere inoltrate entro e non oltre 15gg lavorativi dalla prima richiesta, altrimenti il reclamo è archiviato (max n° 3 tentativi da parte della segreteria tecnica) e la segreteria tecnica invia una comunicazione al reclamante entro e non oltre 5gg lavorativi dalla data di archiviazione.
4	La segreteria tecnica invia una comunicazione di conferma di ricezione del reclamo al reclamante entro e non oltre 5gg lavorativi dalla data di ricezione dello stesso completo delle integrazioni richieste.
5	La segreteria tecnica, nel caso il reclamo riguarda un Cliente ispezionato/verificato, invia una comunicazione di conferma di ricezione del reclamo al Cliente entro e non oltre 5gg lavorativi dalla data di identificazione dello stesso. In tal caso l'esame del reclamo prende in considerazione l'efficacia dell'ispezione/verifica eseguita.
6	La segreteria tecnica trasmette il reclamo all'Amministratore Unico, persona incaricata di gestire il processo di trattamento del reclamo e avente responsabilità ed autorità per prendere decisioni, entro e non oltre 10gg lavorativi dalla data di invio della comunicazione al reclamante.
7	L'Amministratore Unico, in collaborazione con il personale la Direzione (DG e RT/SRT) e il Responsabile Commerciale, procede ad una valutazione iniziale del reclamo, raccoglie tutte le informazioni necessarie per un corretto trattamento e verifica le informazioni, anche attraverso interviste rivolte al personale ispettivo di IBV Srl, al fine di valutare la fondatezza dello stesso. Tale attività è svolta entro e non oltre 20gg lavorativi dalla trasmissione del reclamo all'Amministratore Unico da parte della segreteria tecnica. Nel caso in cui l'Amministratore Unico ritiene che il reclamo inoltrato dal reclamante non sia fondato, si veda direttamente il punto 12.
8	L'Amministratore Unico, nel caso ritiene il reclamo fondato, lo valida entro e non oltre 5gg lavorativi dalla data di chiusura dell'attività riportata al punto 7.
9	La segreteria tecnica comunica al reclamante la validazione del reclamo inoltrato, entro e non oltre 5gg lavorativi dalla data di validazione dello stesso.
10	L'Amministratore Unico analizza ed esamina il reclamo, valuta se le informazioni disponibili, precedentemente verificate, sono sufficienti per la decisione ed, eventualmente, decide di indagare più approfonditamente al fine di ricercare maggiori informazioni. Tale attività si conclude entro e non oltre 10gg lavorativi dalla data di validazione del reclamo.
11	L'Amministratore Unico decide relativamente alle azioni da adottare per la risoluzione del reclamo e, se necessario, decide di formalizzare un'anomalia interna per il riallineamento del sistema di gestione di IBV Srl, al fine di evitare il ripetersi della situazione contingente che ha generato il reclamo. Tale attività si conclude entro e non oltre 10gg lavorativi dalla data di validazione del reclamo.
12	La segreteria tecnica invia al reclamante la conclusione del processo di trattamento del reclamo e comunica la decisione presa in merito, entro e non oltre 5gg lavorativi dalla data di formalizzazione della decisione da parte dell'Amministratore Unico.



5.4 PROCESSO TRATTAMENTO CONTENZIOSI

Il contenzioso o disputa esterna si può generare dalla insoddisfazione derivante dalle decisioni prese da IBV Srl relativamente a ricorsi ricevuti e trattati.

Il contenzioso è trasmesso all'ufficio legale che cura gli interessi di IBV Srl in sede giudiziale.

Le spese sono a carico della parte soccombente.

Tutte le controversie, che dovessero insorgere in relazione all'applicazione del regolamento generale per l'erogazione del servizio di verifiche e non risolte di comune accordo tra Italy Bureau of Verification S.r.l. e il contendente, devono essere sottoposte al tentativo di conciliazione di cui al Decreto legislativo 28/2010, sue eventuali modifiche e successivi decreti di attuazione.

Le parti si impegnano pertanto a ricorrere alla mediazione prima di iniziare qualsiasi procedimento giudiziale. Per eventuali contenziosi o controversie che dovessero insorgere tra le parti in ordine alla interpretazione, attuazione, esecuzione, validità ed efficacia dell'attività ispettiva, così come regolamentata dal citato regolamento, il foro competente è esclusivamente il Tribunale di Nocera Inferiore.

Le spese sono a carico della parte soccombente.

6. ELENCO DOCUMENTAZIONE

N°	Denominazione
1)	Mod. 01PG05 – Modulo inoltro ricorso
2)	Mod. 02PG05 - Modulo inoltro reclamo
3)	Mod. 03PG05 - Modulo gestione ricorso
4)	Mod. 04PG05 - Registro ricorsi
5)	Mod. 05PG05 - Modulo gestione reclamo
6)	Mod. 06PG05 - Registro reclami
7)	Mod. 07PG05 - Richiesta integrazioni
8)	Mod. 08PG05 - Archiviazione ricorso_reclamo
9)	Mod. 09PG05 - Conferma ricezione ricorso_reclamo
10)	Mod. 10PG05 - Validazione ricorso_reclamo
11)	Mod. 11PG05 - Chiusura ricorso_reclamo