



# Procedura per i Reclami

---

---

Questa procedura delinea il processo di gestione dei reclami nei confronti di PJLA o dei (CAB) di PJLA.



# Procedura per i Reclami

---

---

## 1.0 GENERALITÀ

- 1.1 Obiettivi: Stabilire le procedure da seguire per la gestione di eventuali reclami nei confronti di PJLA, o ricevuti direttamente da parte dei (CAB) di PJLA, oppure indirettamente ricevuti da PJLA, e trarre il massimo beneficio da tali reclami, mediante l'introduzione o la richiesta di azioni correttive e miglioramenti in termini di qualità, ove necessario.
- 1.2 Campo di applicazione: Verrà applicata a tutti i reclami, a prescindere dall'origine formulata da PJLA, dai suoi rappresentanti, o dai (CAB) di PJLA, che comprendono, senza tuttavia limitarsi a quanto segue:
- 1) clienti interni,
  - 2) clienti dei (CAB) che abbiano un accordo con PJLA,
  - 3) clienti che effettuino un reclamo verso i (CAB),
  - 4) entità che effettuino un reclamo verso PJLA, oppure
  - 5) (CAB) che effettuino un reclamo verso la condotta di impiegati o collaboratori di PJLA.
  - 6) Organismi di riconoscimento esterni o Partner ILAC MRA

## 2.0 PROCEDURE CORRELATE, DEFINIZIONI, ALLEGATI

- 2.1 ISO/IEC 17011: 2004
- 2.2 IPL-2, Manuale Qualità
- 2.3 IPL-1, Statuto
- 2.4 LF-3, Contratto di Accreditamento
- 2.5 LF-43a, Master List per i Reclami dei Clienti
- 2.6 SOP-1, Procedura di Accreditamento
- 2.7 SOP-5, Procedura per i Registri di Qualità
- 2.8 SOP-8, Procedura per le Azioni Correttive e Preventive
- 2.6 SOP-10, Procedura d'Appello
- 2.7 SOP-11, Sospensione, Ritiro o Riduzione dell'Accreditamento

## 3.0 RESPONSABILITÀ

- 3.1 Il Presidente/Responsabile delle Operazioni avrà il compito di gestire i reclami inoltrati dai clienti di PJLA, dalla stessa PJLA o dai suoi Rappresentanti.

## 4.0 RECLAMI NEI CONFRONTI DI PJLA

- 4.1 In caso di reclami verso PJLA, il Presidente/Responsabile delle



## Procedura per i Reclami

---

Operazioni valuterà il reclamo per stabilire le misure appropriate allo scopo di verificarne il contenuto e la validità. Il Presidente/Responsabile delle Operazioni deciderà la linea di condotta da seguire, informandone il reclamante. Questo processo comprenderà l'invio di informazioni, e la successiva raccolta di risposte, agli impiegati o collaboratori di PJLA coinvolti nel reclamo.

- 4.2 Nel caso in cui il Presidente/Responsabile delle Operazioni decida che il reclamo sia infondato o che non richieda ulteriori azioni, il reclamante verrà informato del diritto ad appellarsi alla decisione, come previsto dalla SOP-10.
- 4.3 Nel caso in cui il Presidente/Responsabile delle Operazioni decida che il reclamo sia fondato, in toto o in parte, sarà suo compito stabilire e/o supervisionare tutte le misure necessarie ad implementare le azioni correttive ai sensi della Procedura per le Azioni Correttive e Preventive (SOP-8) di PJLA.
- 4.4 I reclami indirizzati al Presidente/Responsabile delle Operazioni, o ad eventuali delegate, in merito alla gestione del processo di reclamo, verranno assegnati ad altri soggetti di PJLA (ai Responsabili Tecnici del Programma, al Comitato Tecnico o al Comitato Esecutivo), in modo da garantire che vengano prese decisioni imparziali.
- 4.5 In seguito all'implementazione delle azioni correttive, verrà valutata l'efficacia delle stesse. Dopo aver stabilito che le azioni intraprese siano soddisfacenti, il Presidente/Responsabile delle Operazioni informerà il reclamante in merito azioni correttive, richiedendone un commento.

### **5.0 RECLAMI NEI CONFRONTI DEI (CAB) DI PJLA**

- 5.1 In seguito al ricevimento di un reclamo, il Presidente/Responsabile delle Operazioni otterrà tutte le informazioni pertinenti, preferibilmente in forma scritta. PJLA monitorerà costantemente i file relativi ai reclami dei (CAB), come da obblighi contrattuali (LF-3), attraverso la programmazione di valutazioni di sorveglianza. Questa procedura verrà applicata a tutti i reclami, a prescindere dalla loro relazione con PJLA o con i (CAB) di PJLA.
- 5.2 Il Presidente/Responsabile delle Operazioni inoltrerà le informazioni al (CAB), richiedendone un commento in forma scritta, garantendo così che il reclamo venga prima esaminato dal (CAB).



## Procedura per i Reclami

---

- 5.3 Nel caso in cui il (CAB) non risponda entro 30 giorni, o nel caso in cui il Presidente/Responsabile delle Operazioni, in seguito all'esame del caso, si renda conto che il cliente abbia violato i termini del contratto con PJLA, il Presidente/Responsabile delle Operazioni dovrà appellarsi alla Procedura per la Sospensione, il Ritiro o la Riduzione dell'Accreditamento (SOP-11) di PJLA.
- 5.4 Nel caso in cui il Presidente/Responsabile delle Operazioni decida che il reclamo sia infondato o non richieda ulteriori azioni, il reclamante verrà informato del diritto ad appellarsi alla decisione, come previsto dalla SOP-10.
- 5.5 Il Presidente/Responsabile delle Operazioni informerà, in tutti i casi, il reclamante ed il (CAB), in forma scritta, della propria decisione in merito al caso in questione. Le parti verranno, inoltre, informate in merito alla possibilità di appellarsi alle decisioni prese, come previsto dalla Procedura per le Dispute e gli Appelli (SOP-10) di PJLA.

### 6.0 REGISTRI

- 6.1 Ai sensi della SOP-5, verranno mantenuti i registri relativi a tutti gli aspetti dei processi inerenti i reclami.