



## Procedura per i Reclami

---

Questa procedura delinea il processo di gestione dei reclami nei confronti di PJLA o dei (CAB) di PJLA. Le indagini e le decisioni relative ai reclami non comporteranno, in nessun caso, azioni discriminatorie nei confronti del denunciante.



# Procedura per i Reclami

---

## 1.0 GENERALITÀ

- 1.1 **Obiettivi:** Stabilire i processi da seguire per la gestione di eventuali reclami nei confronti di PJLA, o dei (CAB) di PJLA, ivi compresi i processi per riceverli, valutarli e prendere decisioni in merito.
- 1.2 **Campo di applicazione:** Verrà applicata a tutti i reclami ricevuti dalle parti interessate nell'ambito delle attività di accreditamento di PJLA.

## 2.0 PROCEDURE CORRELATE

- 2.1 ISO/IEC 17011:2017
- 2.2 IPL-2, Manuale Qualità
- 2.3 IPL-1, Statuto
- 2.4 LF-3, Contratto per i Servizi di Accreditamento
- 2.5 LF-43a, Master Complaint Log
- 2.6 SOP Procedura di Accreditamento
- 2.7 SOP-5, Procedura per i Registri di Qualità
- 2.8 SOP-8, Procedura per le Azioni Correttive e per le Opportunità di Miglioramento
- 2.6 SOP-10, Procedura per Dispute e Appelli
- 2.7 SOP-11, Sospensione, Ritiro o Riduzione dell'Accreditamento

## 3.0 RESPONSABILITÀ

- 3.1 Il Presidente/Responsabile delle operazioni, o un delegato, sarà responsabile della valutazione dei reclami dei clienti di PJLA, di PJLA stessa o dei suoi rappresentanti.

## 4.0 RECLAMI NEI CONFRONTI DI PJLA

- 4.1 Quando si riceve un reclamo relativo a PJLA, questo viene valutato dal Presidente/Responsabile delle operazioni, o da un loro delegato, per verificarne i contenuti e la validità. Il denunciante verrà informato del fatto che il reclamo ricevuto si trovi in fase di valutazione per l'adozione di misure adeguate. Al ricevimento, tutti i reclami verranno registrati nel master complaint log (LF-43a).
- 4.2 Qualora il Presidente/Responsabile delle Operazioni, o un delegato, decida che il reclamo sia da considerarsi valido, integralmente o anche parzialmente, verrà avviato un rapporto relativo alle azioni correttive, nel



## Procedura per i Reclami

---

rispetto della Procedura per le Azioni Correttive e le Opportunità di Miglioramento di PJLA (SOP-8).

- 4.3 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.
- 4.4 Il reclamante verrà informato in seguito all'adozione di misure correttive. Il reclamo verrà considerato chiuso quando il reclamante si dichiarerà soddisfatto della risposta.
- 4.5 Qualora il Presidente/Responsabile delle Operazioni, o un delegato, decida che il reclamo è privo di fondamento o che non richieda ulteriori azioni, il reclamante ne verrà informato, ricevendo inoltre un avviso sul suo diritto di ricorso ai sensi della Procedura di Controversia e di Appello di PJLA, SOP-10.

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

- 5.1 In seguito al ricevimento di un reclamo relativo a un CAB, il Presidente/Responsabile delle operazioni, o un delegato, acquisirà le informazioni pertinenti e informerà il CAB in merito alle misure necessarie per risolvere il problema. Il CAB avrà 30 giorni di tempo per dimostrare di aver intrapreso le azioni opportune per la risoluzione del problema. Le informazioni ottenute dal reclamo verranno inserite nel file del cliente e registrate nel master complaint log (LF-43a). In occasione della successiva valutazione del CAB, potranno essere richieste ulteriori attività di follow-up in relazione al reclamo.
- 5.2 Qualora il CAB non risponda entro 30 giorni, o la risposta sia insoddisfacente, il Presidente/Responsabile delle operazioni, o un delegato, potrà invocare la Procedura di Sospensione, Ritiro o Riduzione dell'Accreditamento (SOP-11) di PJLA.
- 5.3 Qualora il Presidente/Responsabile delle Operazioni, o un delegato, ritenga che il reclamo sia privo di fondamento o non richieda ulteriori azioni, il reclamante ne verrà informato, comunicandogli il suo diritto a contestare la decisione, o a presentare un appello, come previsto dalla Procedura di Controversia e Appello di PJLA, SOP-10.



# Procedura per i Reclami

---

---

## 6.0 REGISTRI

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