

La procedura per la gestione del reclamo/ricorso può essere così riassunta:

1. Il Responsabile Gestione Qualità prende in carico il reclamo, e provvede alla registrazione del reclamo che viene protocollato con numero univoco e data. La registrazione avviene tramite l'inserimento del reclamo (completo di tutti i dati utili) all'interno del Gestionale dell'OdI, che possiede una specifica sezione relativa appunto ai reclami. Il RGQ oltre a dare comunicazione al reclamante dell'avvenuta ricezione del documento provvede anche a dare aggiornamenti sullo stato d'avanzamento del reclamo. Il RGQ sottopone il reclamo al RT (o altra persona nel caso in cui il RT non possa garantire l'imparzialità necessaria nella valutazione).
2. il Tecnico incaricato procede formalmente alla gestione del reclamo: controlla che il reclamo si riferisca all'attività ispettiva di Metriclab; in caso affermativo effettua tutti gli accertamenti del caso, raccoglie e verifica le informazioni necessarie per validare il reclamo, chiede all'ispettore interessato di riferire in merito all'ispezione effettuata, controlla tutti gli atti relativi all'ispezione; decide sulle azioni da intraprendere e sulla risposta all'interessato .
3. La responsabilità e la titolarità della gestione dei reclami è a capo di personale tecnico **non coinvolto nella attività di verifica oggetto del reclamo** (individuato dal Responsabile Tecnico) o direttamente del Responsabile Tecnico, ove non coinvolto nel processo di ispezione (verificazione, riesame o altre attività collegate al processo)..
4. La decisione deve essere approvata dalla Direzione (Legale Rappresentante)

Requisiti essenziali della gestione sono:

- Formalizzazione per iscritto da parte del reclamante
- Registrazione del reclamo (identificato con il protocollo in entrata)
- Analisi delle cause
- Provvedimenti a seguito delle decisioni prese
- Comunicazione dell'esito.

- Modalità Trattamento specifico per reclami

- Ricevimento della comunicazione;
- Registrazione del reclamo da parte del RGQ in apposito registro Reclami (presente nel Gestionale);
- Trasmissione del reclamo al Responsabile Tecnico, che potrà provvedere in prima persona alla gestione affidarla ad un ispettore non coinvolto nei processi oggetto di reclamo;
- Il personale individuato provvede ad esaminare quanto ricevuto evidenziando le cause che hanno dato luogo al reclamo per definire le opportune soluzioni;
- Durante l'analisi il RGQ provvede ad informare costantemente il reclamante sulle azioni che si stanno svolgendo con comunicazioni specifiche;
- Alla fine del procedimento, provvede a comunicare al reclamante con avviso ufficiale l'esito del trattamento del reclamo, informandolo delle eventuali azioni che verranno intraprese; la comunicazione dell'esito dei reclami deve avvenire entro 10 giorni dalla ricezione della segnalazione.

Data

Firma Reclamante