

**MODULO RICORSO CLIENTE**

Il ricorso è una richiesta indirizzata dal fornitore dell'elemento sottoposto ad ispezione all'OdI, per la riconsiderazione, da parte dell'OdI, di una decisione che questi ha assunto relativamente a quell'oggetto.

Il ricorso deve sempre essere presentato in forma scritta all'OdI. Tale presentazione deve avvenire mediante i canali indicati, purché esso sia sempre formalizzato per iscritto e descrivendo accuratamente l'oggetto del ricorso con indicazione del nome dell'ispettore e la data delle attività oggetto del ricorso.

(a cura del RGQ) Protocollo n°..... data.....

**Descrizione del ricorso**

(Se lo spazio sottostante non risulta sufficiente, il cliente può allegare un altro foglio) La preghiamo di compilare il presente modulo descrivendo, con chiarezza e sinteticità, gli elementi del ricorso da Lei proposto:


**Modalità di presentazione**

Di persona    Fax    Posta ordinaria    Telefono    Posta elettronica    Sito

**Ricorso presentato da:**

Nome e Cognome
Ragione Sociale
Relativo alla verifica/ispezione eseguita in data
Ad opera dell'ispettore
Presso
Indirizzo email
Recapito telefonico

L'interessato potrà presentare ricorso per la riconsiderazione di una decisione assunta relativamente alla verifica effettuata entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione di verifica. Tale presentazione deve avvenire mediante i canali indicati, purché esso sia sempre formalizzato per iscritto e descrivendo accuratamente l'oggetto del ricorso.

**Nota:** il reclamo potrebbe generare azioni legali, per questo la formalizzazione deve avvenire con

## ML\_ RIC REV.02 16-12-2021

sottoscrizione esclusivamente da parte del Rappresentante Legale dell'Azienda Titolare dello strumento.

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

1. Il Responsabile Gestione Qualità prende in carico il ricorso, provvede alla registrazione del ricorso che viene protocollato con numero univoco e data.

2. La registrazione avviene tramite l'inserimento del ricorso (completo di tutti i dati utili) all'interno del Gestionale dell'OdI, che possiede una specifica sezione relativa appunto ai reclami/ricorsi. Il RGQ oltre a dare comunicazione al ricorrente dell'avvenuta ricezione del documento provvede anche a dare aggiornamenti sullo stato d'avanzamento del ricorso. Il RGQ sottopone il reclamo al RT (o altra persona nel caso in cui il RT non possa garantire l'imparzialità necessaria nella valutazione).

3. Il Tecnico incaricato procede formalmente alla gestione del ricorso; controlla che il ricorso 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 ricorso, 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 da fornire all'interessato.

La responsabilità e la titolarità della gestione dei ricorsi è a capo di personale tecnico non coinvolto nell'attività di verifica oggetto del ricorso (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 ricorrente
- Registrazione del ricorso (identificato con il protocollo in entrata)
- Analisi delle cause
- Provvedimenti a seguito delle decisioni prese
- Comunicazione dell'esito

### **Modalità Trattamento specifico per ricorsi :**

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

Data

Firma Ricorrente