

**MODULO RECLAMO**

Il presente modulo ha l'obiettivo di segnalare una possibile insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata all'Organismo di Ispezione dal cliente o da qualsiasi parte interessata, relativa alla attività di tale Organismo, alla quale deve essere data risposta.. Il reclamo è uno strumento utile per evidenziare i motivi di insoddisfazione o i problemi riscontrati, così da poter migliorare i nostri servizi e renderli sempre adeguati alle vostre necessità. Ogni segnalazione, proposta od osservazione è gradita in quanto ci consentirà di migliorare la qualità dei servizi erogati. Il RGQ prenderà in carico il modulo e successivamente provvederà a sottoporlo al Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione.

Il modulo di reclamo può essere spedito all'indirizzo di posta elettronica: amministrazione@metriclab.it, al sito internet www.metriclab.it, per fax al n. 0915640964 o tramite i servizi postali. Il modulo è in ogni caso compilabile e scaricabile dal sito www.metriclab.it.(a cura del RGQ)

Protocollo n°..... data.....

**Descrizione del reclamo**

(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 reclamo da Lei proposto:


**Modalità di presentazione**

Di persona    Fax    Posta ordinaria    Telefono    Posta elettronica    Sito

**Reclamo presentato da:**

Nome e Cognome
Ragione Sociale
Relativo all'intervento eseguito in data
Ad opera dell'ispettore
Presso
Indirizzo email
Recapito telefonico

L'interessato potrà presentare reclami attraverso i canali indicati, purché esso sia sempre formalizzato per iscritto e descrivendo accuratamente l'oggetto del reclamo.

**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 gestioneo 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