

**INDICE**

1. SCOPO	2
2. CAMPO D'APPLICAZIONE	2
3. RESPONSABILITÀ	2
4. MODALITÀ OPERATIVE	2
4.1 Ricevimento del reclamo - Impostazione della pratica	2
4.2 Istruttoria sul reclamo.....	2
4.3 Attività successiva all'istruttoria	3
4.4 Risposta al reclamante	3

Redige RSI

Verifica RGQ

Verifica DO

Approva Direttore Generale

Michela Chiorboli

Roberto Grampa

Roberto Garbuglio

Lorenzo Orsenigo



1. Scopo

La presente procedura fissa le modalità di gestione dei reclami.

2. Campo d'applicazione

L'operatività della presente procedura riguarda le attività del Servizio di Ispezione (SI) di ICMQ S.p.A.

3. Responsabilità

Il Responsabile del Servizio di Ispezione porta il reclamo all'attenzione del Direttore **Generale** e informa il Direttore Operativo e il RGQ, consulta eventuali Ispettori interessati, tiene i contatti con il reclamante e propone la risoluzione al Direttore **Generale**. Il Direttore Generale è responsabile della risposta al reclamante.

4. Modalità operative

Il reclamo di un Committente o di Azienda ispezionata fa riferimento a quanto riportato nei Regolamenti del SI ICMQ IS DOC 10.

I reclami sulle modalità con cui si è operata una ispezione, possono pervenire da:

- a) committenza;
- b) ente ispezionato;
- c) terzi esterni, utilizzatori.

4.1 Ricevimento del reclamo - Impostazione della pratica

Il Responsabile del Servizio di Ispezione, ricevuto il reclamo, lo esamina e imposta una pratica ove si raccoglie tutta la documentazione in possesso del SI.

Il Responsabile del Servizio di Ispezione è tenuto poi ad informare l'Ispettore coordinatore di quella specifica ispezione, richiedendo un parere motivato, per iscritto, sul reclamo.

La pratica, con il parere dell'Ispettore coordinatore, deve essere approntata entro una settimana dal ricevimento del reclamo.

4.2 Istruttoria sul reclamo

Il Responsabile del Servizio di Ispezione raccoglie tutte le informative necessarie per avere elementi di giudizio e compila un rapporto contenente tutti gli elementi raccolti; viene predisposta una scheda riepilogativa dei documenti di reclamo. Il Responsabile del Servizio di Ispezione se lo ritiene opportuno, per il migliore approfondimento, organizza un incontro fra le parti.

**SERVIZIO DI ISPEZIONE - PROCEDURA RECLAMI**

Con un tecnico di struttura e con l'Ispettore coordinatore, il Responsabile del servizio procede al riesame della pratica in oggetto, confrontando i risultati con le osservazioni e le contestazioni presentate; al termine del riesame comunica i risultati e le proposte risolutive al Direttore Generale e, dopo sua approvazione, intrattiene rapporti diretti con il reclamante per la risoluzione della stessa.

4.3 Attività successiva all'istruttoria

L'istruttoria dovrebbe portare ad una composizione del reclamo; in questo caso il Direttore Generale dovrà autorizzare eventuali azioni correttive che possono interessare una o tutte le parti interessate (Ispettore, Committente, ente ispezionato).

La chiusura dell'istruttoria va evidenziata per iscritto.

Nel caso non si addivenisse per vie brevi alla composizione del reclamo, il Direttore Generale può affidarsi ad una terna costituita da un esperto, un membro di un organo direzionale di ICMQ S.p.A. e da una persona di struttura, al fine di ricercare la soluzione del reclamo. Se anche la soluzione proposta dovesse non essere recepita dal reclamante, allora il Direttore rimetterà ad un Collegio Arbitrale la soluzione della controversia, come da IS DOC 10 artt. 21 e 22.

4.4 Risposta al reclamante

Il Direttore Generale deve assicurare che al reclamante venga data risposta entro 45 giorni dal reclamo. In caso di non risoluzione del reclamo si agisce come al § 4.3.

Si precisa che la decisione, da comunicare al reclamante deve essere assunta, riesaminata ed approvata da persone non coinvolte nelle attività di ispezioni originarie in questione.