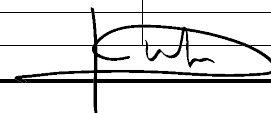


GCERTI ITALY SRL

PROCEDURA DI GESTIONE DI RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

rif. norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021/2015 e P200:2020

N° REV.	DATA APPROV.	DESCRIZIONE	NOTE	APPROVATA DA	REDATTA DA
0	10/06/2020	PROCEDURA DI GESTIONE DI RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI		MICHELE GALLO	CORRADO VOLPE
1	23/09/2020	RECLAMI DA PARTE DI LAVORATORI, AZIONI SUCCESSIVE ED INVESTIGAZIONI	Cap. 4.3, Cap. 4.3.1	MICHELE GALLO	CORRADO VOLPE
2	16/10/2020	ACCETTAZIONE O RIFIUTO DI UN RECLAMO, AZIONI SUCCESSIVE ED INVESTIGAZIONI, COMUNICAZIONE AL SAAS DELLE RISULTANZE, RISERVATEZZA, RIFERIMENTI NORMATIVI, RECLAMI DA PARTE DI LAVORATORI DELL'ODC	Cap. 4.2, Cap. 4.4.1, Cap. 4.5, Cap. 5, Cap. 2, Cap. 4.5	MICHELE GALLO	CORRADO VOLPE
3	27/05/2022	RIFERIMENTI, AZIONI SUCCESSIVE ED INVESTIGAZIONI	Cap. 2, Cap. 4.5.1	MICHELE GALLO	CORRADO VOLPE
				FIRMA	



INDICE

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI	3
3.	TERMINI E DEFINIZIONI	4
4.	GESTIONE DEL RECLAMO/ RICORSO/ CONTENZIOSO	4
4.1.	Processo di reclamo	4
4.2.	Accettazione o rifiuto di un reclamo	5
4.3.	Reclami su organizzazioni clienti	5
4.4.	Reclami da parte di lavoratori	5
4.4.1.	Azioni successive ed investigazioni	6
4.5.	Reclami da parte di lavoratori della GCERTI ITALY	6
4.5.1.	Azioni successive ed investigazioni	6
4.6.	Comunicazioni al SAAS delle risultanze	6
4.7.	Esame iniziale del ricorso.....	7
4.8.	Azione correttiva	7
4.9.	Apertura e gestione del contenzioso	7
5.	RISERVATEZZA	8

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura definisce le modalità con cui sono gestiti i ricorsi, i reclami e i contenziosi presentati o avviati dalle organizzazioni o da altre parti interessate. La procedura si applica sia ai reclami che ai ricorsi dell'organizzazione avversi alla mancata concessione, sospensione o ritiro della certificazione, nonché ad una valutazione del GVI, e quindi ai contenziosi avviati di conseguenza e sia ai reclami che ai ricorsi presentati da terze parti (Clienti, Fornitori dell'Organizzazione Certificata, Autorità, Enti, Privati Cittadini e Lavoratori).

Un caso particolare è rappresentato dall'avvenuta presa d'atto di procedimenti giudiziari conseguenti alle leggi sulla responsabilità da prodotto o comunque a violazioni di leggi di prodotto e/o servizio.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

CODICE	DESCRIZIONE
UNI CEI EN ISO 17021:2015	Valutazione della conformità, requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazioni del sistema di gestione.
UNI EN ISO 19011:2018	Linea Guida per gli audit di Sistemi di Gestione
SA8000:2014	Responsabilità Sociale d'Impresa
P200:2020	Requisiti Audit per gli Organismo di Certificazione
L. 179/2017	Tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato
UNI PdR 125:2022	Linee Guida per lo sviluppo di un sistema di gestione per la Parità di Genere

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Per gli acronimi aziendali si definiscono, se presenti nello sviluppo del documento:

Funzione di Riesame della Domanda	RDO	Ufficio Tecnico	UTE	Gruppo Verifica Ispettiva	GVI
Comitato di Imparzialità	CI	Direzione Generale	DG	Area Tecnica	AT
Resp. Schema Qualità	RS	Esperto Tecnico	ET	Direzione Tecnica	DT
Comitato Tecnico di Delibera	CT	Resp. Gestione Qualità	RGQ	Segreteria	SEG
Resp. Gruppo di Verifica	RGV	Auditor	AVI	Comitato per la Parità di Genere	CPG
Commerciale	COM	Istituto di Certificazione	GCERTI ITALY	Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale	SGRS

4. GESTIONE DEL RECLAMO/ RICORSO/ CONTENZIOSO

4.1. Processo di reclamo

Tutti i reclami che pervengono a GCERTI ITALY, senza discriminazione alcuna, vengono presi in esame e gestiti da UTE in vece della GCERTI ITALY, mai da personale esterno, che è l'unica responsabile delle decisioni eventualmente prese a riguardo. Nell'eventualità di segnalazioni verbali o telefoniche, chiunque riceva tale reclamo deve richiedere al reclamante una definizione per iscritto dello stesso sul modello.

Il reclamo può essere raccolto da chiunque sia a contatto con l'organizzazione o con la parte interessata che lo formula e deve essere inviata ad UTE che lo registra, compilando la prima sezione del modulo *M72 - Registro Rilievi e Segnalazioni*

UTE provvede a registrare il reclamo sul modulo di registrazione, d'intesa con RGQ, indice una riunione per analizzare il reclamo, con la presenza di tutte le funzioni interessate. In questa riunione vengono individuate le cause ipotetiche del reclamo.

In ogni caso non può essere interessato alla gestione del reclamo chi risulti coinvolto nei contenuti del reclamo stesso. La responsabilità della verifica dell'attuazione e della soluzione del reclamo è di DT.

Nel caso in cui le attività oggetto del reclamo vedano DT o RGQ direttamente coinvolto, o comunque nel caso in cui la persona abbia svolto attività presso il medesimo cliente nel corso degli ultimi due anni, la pratica è affidata ad altra persona da lui nominata.

La gestione del reclamo comporta:

- invio di conferma di aver ricevuto un reclamo o ricorso ufficiale
- la decisione sull'accoglimento del reclamo stesso e la sua registrazione sul *M72 - Registro Rilievi e Segnalazioni*, entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento.

4.2. Accettazione o rifiuto di un reclamo

Un reclamo dopo la sua registrazione può essere accettato o rifiutato, in caso venga rifiutato UTE spiega alla parte interessata il motivo del rifiuto e le comunica la necessaria procedura di ricorso cfr. 4.5.

Nel caso in cui il reclamo venga accolto si provvede all'avvio dell'indagine, con coinvolgimento di tutte le parti interessate:

- raccolta/verifica di tutte le informazioni necessarie,
- comunicazione dei dettagli alle parti interessate all'interno di GCERTI ITALY, e in caso di reclami critici, coinvolgimento dell'CI,
- identificazione delle cause del problema,
- chiusura del reclamo entro 5 giorni se non sono necessarie ulteriori indagini
- proposta di una soluzione e risposta al reclamante entro il termine di 60 giorni per i reclami relativi a clienti certificati, e di 30 giorni per i reclami sui servizi resi da GCERTI ITALY.
- al termine della gestione del reclamo sarà fatta comunicazione dell'esito al reclamante, con informazioni sulle azioni scelte e sui tempi necessari per portarle a termine,

Le azioni correttive che si è deciso di intraprendere a seguito di un reclamo o di una segnalazione, devono essere iniziate tempestivamente, e la loro efficacia verificata, prima di provvedere alla chiusura del reclamo.

Periodicamente il numero degli eventuali reclami, insieme all'indicazione del tempo impiegato per gestirli, vengono verificati dall'CI oltre ad essere analizzati annualmente durante il riesame della direzione.

Si precisa che la decisione, da comunicare al reclamante o al ricorrente (nel caso di ricorsi) deve essere assunta da, o riesaminata ed approvata da, persona(e) non coinvolta(e) nelle attività di ispezioni originarie in questione.

4.3. Reclami su organizzazioni clienti

I reclami che pervengono a GCERTI ITALY relativamente alle organizzazioni clienti che sono certificate vengono valutate ed analizzate per valutare se è necessario che siano oggetto di verifiche supplementari. Verifiche supplementari possono anche essere eseguite in caso si abbia pubblica notizia di problemi presso aziende clienti. Gli esiti di tali verifiche straordinarie sono oggetto di comunicazioni al reclamante ed agli enti di accreditamento secondo quanto stabilito dai regolamenti di questi ultimi e nel rispetto dei vincoli di riservatezza.

4.4. Reclami da parte di lavoratori

Nel caso in cui la GCERTI ITALY riceva un qualsiasi reclamo proveniente da un lavoratore di un'organizzazione certificata o in fase di certificazione, provvede a segnalare ad UTE il reclamo e metterlo in contatto con il lavoratore al fine di registrare la segnalazione sul *M72 - Registro Rilievi e Segnalazioni*. UTE provvede a identificare il soggetto rispetto al suo ruolo e mansione all'interno dell'organizzazione ed a definire la tipologia di segnalazione e la sua significatività.

UTE dopo aver registrato il reclamo provvede ad un'analisi iniziale definendo se lo stesso risulta:

- relativo ad una problematica sociale;
- relativo a casi di Mobbing" (Terrore Psicologico) e "Sexual Harrasment" (Molestie Sessuali),
- ad un'inadempienza dell'organizzazione;
- se il reclamo è pertinente alle attività di valutazione di conformità erogate dalla GCERTI ITALY;

Nota: durante la registrazione di un reclamo o segnalazione da parte di un lavoratore è necessario garantire l'anonimato al fine di evitare ritorsioni verso il soggetto.

Dopo la fase iniziale di analisi UTE provvede ad indagare sul reclamo internamente, effettuando:

- un'analisi dell'ultimo rapporto di audit;
- un'analisi delle non conformità rilasciate negli ultimi dodici mesi;

Se il reclamo è stato già precedentemente segnalato all'interno della documentazione *MO1 – Rapporto di Audit Interno*, *MO6 – Rapporto Rilievi e Segnalazioni*, UTE valuta se la segnalazione ricevuta dal lavoratore sia in linea con eventuali

non conformità o osservazioni emesse da RGV e quali siano le eventuali azioni proposte, accettate e le evidenze ricevute che l'organizzazione ha dichiarato alla GCERTI ITALY.

Se il reclamo non è stato segnalato precedentemente nella documentazione *M01 – Rapporto di Audit Interno*, *M06 – Rapporto e Segnalazioni*, UTE provvede a definirne la gravità e decide le necessarie misure da intraprendere, cfr. 4.3.1.

Nei casi in cui il reclamo ricevuto da un lavoratore non sia pertinente alle attività di valutazione di conformità erogata dalla GCERTI ITALY, la stessa provvederà a:

- registrare la segnalazione;
- provvedere nei suoi mezzi e disponibilità ad aiutare il lavoratore nei confini dei servizi erogati ed attuate dalla GCERTI ITALY;
- se utile alla gestione della segnalazione o reclamo, comunicarlo all'organizzazione al fine che sia lei stessa a valutare le eventuali azioni;

4.4.1. Azioni successive ed investigazioni

Quando UTE lo ritiene opportuno può richiedere un audit speciale non annunciato o semi annunciato, nei confronti dell'Organizzazione segnalata al fine di comprendere la significatività del reclamo.

UTE può sia personalmente o attraverso un RGV diverso da quello indicato nell'ultimo audit ad effettuare una verifica in campo, la stessa si concentrerà nelle aree relative alla segnalazione ricevuta dal lavoratore.

Al termine dell'audit UTE o RGV provvederà ad emettere una non conformità se necessario per confermare la segnalazione o reclamo ricevuto e registrerà i risultati nel *M72 - Registro Rilievi e Segnalazioni*.

Ogni rapporto relativo alle investigazioni effettuate deve essere consegnato all'organizzazione entro un massimo di dieci giorni lavorativi.

4.5. Reclami da parte di lavoratori della GCERTI ITALY

Un lavoratore della GCERTI ITALY può provvedere ad inviare in maniera diretta ed anonima tramite l'indirizzo di posta elettronica segnalazioni@gcerti.it una segnalazione al CPG o UTE, in base alle singole responsabilità. Il CPG o UTE deve seguire il processo definito al cfr. 4.4 di questa procedura.

4.5.1. Azioni successive ed investigazioni

Quando il CPG o UTE, in base alle singole responsabilità, lo ritiene opportuno può richiedere un audit speciale non annunciato o semi annunciato, nei confronti della GCERTI ITALY al fine di comprendere la significatività del reclamo.

CPG può sia personalmente o attraverso un RGV incaricato effettuare una verifica in campo, la stessa si concentrerà nelle aree relative alla segnalazione ricevuta dal lavoratore.

Al termine dell'audit CPG o UTE, in base alle singole responsabilità, provvederà ad emettere una non conformità e comunicarla alle parti interessate e se necessario per confermare la segnalazione o reclamo ricevuto e registrerà i risultati nel *M72 - Registro Rilievi e Segnalazioni*.

Gli esiti di ogni rapporto relativo alle investigazioni effettuate devono essere comunicati alla GCERTI ITALY, ai suoi lavoratori ed ogni altro soggetto coinvolto entro un massimo di dieci giorni lavorativi, nei casi in cui siano coinvolti soggetti apicali della GCERTI ITALY per cui sia impossibile per CPG o per UTE essere sicuro dell'esito delle sue valutazioni e sull'applicazione delle azioni necessarie, tali comunicazioni devono andare alle parti interessate interne ed esterne.

CPG o UTE può comunicare anche in maniera anonima ed autonoma con i singoli lavoratori per garantire la protezione degli stessi da eventuali ritorsioni e definire azioni che siano poi rendicontate direttamente a DG o alle parti interessate.

4.6. Comunicazioni al SAAS delle risultanze

La GCERTI ITALY deve provvedere a mantenere un registro di tutte le segnalazioni, reclami, ricorsi e contenzioni tramite *M72 - Registro Rilievi e Segnalazioni*, lo stesso deve essere reso sempre disponibile al SAAS ed i suoi membri, la GCERTI ITALY ogni sei mesi deve provvedere ad inviare *M72 - Registro Rilievi e Segnalazioni* al SAAS indicando le analisi delle cause, le azioni, il monitoraggio e le attività effettuate per ogni reclamo.

4.7. Esame iniziale del ricorso

Tutti i ricorsi che pervengono a GCERTI ITALY, senza discriminazione alcuna, vengono presi in esame e gestiti da GCERTI ITALY stessa, che è l'unica responsabile delle decisioni prese a riguardo.

I ricorsi, relativi a decisioni prese nell'ambito delle attività di GCERTI ITALY, devono essere presentati per iscritto con tutta la documentazione disponibile e pertinente entro tre mesi dalla decisione stessa.

Il UTE o suo delegato, a seguito della presentazione del ricorso, si accerta del suo eventuale diretto coinvolgimento nelle attività oggetto di ricorso ed in caso positivo incarica una persona indipendente e qualificata per la gestione dello stesso. In caso negativo, il UTE conduce direttamente un'analisi del ricorso attraverso tutta la documentazione disponibile e la consultazione delle funzioni coinvolte. Nel caso egli valuti fondato e ammissibile il ricorso, ne dà comunicazione al ricorrente ed avvia le opportune azioni.

In caso contrario informa il ricorrente per iscritto delle motivazioni per le quali non si ritiene accettabile il ricorso. Questa fase deve concludersi comunicandone l'esito all'appellante entro 30 giorni.

Il ricorso può essere anche rilevato da comunicazioni dell'Autorità Giudiziaria o da notizie di pubblico dominio riguardanti il fatto che l'Organizzazione certificata è coinvolta in procedimenti giudiziari conseguenti alle leggi sulla responsabilità da prodotto o comunque a violazioni di leggi di prodotto e/o servizio.

UTE raccoglie le informazioni che vengono poi processate in sede dal CI che diventa responsabile della gestione del ricorso.

Le decisioni, da segnalare a chi ha presentato il ricorso, sono prese, o riesaminate ed approvate, da personale non coinvolto precedentemente nei contenuti del ricorso stesso.

Il provvedimento può essere:

- l'accettazione del ricorso con conseguenti provvedimenti mirati a correggere la non conformità lamentata;
- un audit aggiuntivo, condotto da un RGV diverso da quello dell'ultimo audit, tale eventualità viene sempre adottata nel caso che il ricorso riguardi l'operato del RGV e/o AVI che ha condotto la visita di valutazione o mantenimento;
- una valutazione dell'attuale efficacia del SG considerato,
- l'apertura di un contenzioso con l'organizzazione,

Il provvedimento prevede sempre un'adeguata pubblicizzazione del provvedimento stesso sia nei confronti dell'Organizzazione che delle terze parti interessate. Anche di tale pubblicizzazione è data evidenza nella terza parte del modulo *M72 - Registro Rilievi e Segnalazioni*.

Una valutazione congiunta con il cliente e con il reclamante decide dell'eventuale pubblicizzazione dell'oggetto del reclamo anche a terze parti.

4.8. Azione correttiva

Quando è necessario prendere provvedimenti miranti a rimuovere la causa della non conformità, viene aperta un'azione correttiva, che viene registrata sullo stesso modulo *M72 - Registro Rilievi e Segnalazioni*, alla sezione 4.

Anche l'azione correttiva prevede un'adeguata pubblicizzazione sia nei confronti del fornitore che delle terze parti interessate e di essa è data evidenza nella stessa sezione 4 del modulo *M72 - Registro Rilievi e Segnalazioni*.

Da un punto di vista procedurale viene seguito il flusso della *PRO-02 - Procedura di Gestione delle Azioni Correttive e Preventive*. La verifica viene effettuata di norma nel corso della prima verifica ispettiva interna o, eccezionalmente nel corso di un audit interno straordinario.

L'avanzamento e lo stato delle attività relative ai reclami o contenziosi è registrato da UTE sul *M72 - Registro Rilievi e Segnalazioni*.

4.9. Apertura e gestione del contenzioso

Il contenzioso prevede una prima comunicazione all'Organizzazione contenente delle controdeduzioni della GCERTI ITALY, a firma di DG.



Nel caso che l'Organizzazione non accetti del tutto o in parte tali controdeduzioni, il giudizio viene affidato ad un Collegio Arbitrale composto da un rappresentante di GCERTI ITALY, uno dell'Organizzazione ed un terzo nominato dai due primi arbitri o, in disaccordo, dal Presidente del Tribunale Civile nella cui circoscrizione ricade la sede legale di GCERTI ITALY. I tre arbitri devono comunque avere almeno i requisiti fissati nella *PRO-07 - Procedura di Qualifica Auditor ed Esperti Tecnici* per i RGV.

La conferma dei provvedimenti intrapresi è attuata in sede di riunione del CI. Nel caso in cui il CI non confermi la decisione presa dal Collegio Arbitrale, è aperta una non conformità interna e sono decise azioni correttive interne nei confronti del cliente.

5. RISERVATEZZA

Tutte le informazioni e la documentazione raccolte e/o verificate durante l'espletamento della valutazione dei reclami o dei ricorsi hanno carattere strettamente confidenziale.

Questo vincolo viene meno di fronte all'obbligo di GCERTI ITALY di comunicare pubblicamente tali informazioni di un'Organizzazione e la facoltà della stessa per quanto riguarda le determinazioni relative agli obblighi di leggi e/o altre prescrizioni.

Nello specifico la GCERTI ITALY aderisce alle leggi nazionali definite nella L. 179/2017 recante "Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato".