

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente Procedura gestionale definisce la politica e le modalità di gestione dei reclami ricevuti dal Laboratorio.

2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Per la redazione della presente PG si è presa a riferimento la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018, Capitolo 7 ed in particolare il paragrafo 7.9 integrato dai requisiti specifici contenuti nel documento ACCREDIA DT RT 25 rev.6.

4. POLITICA PER I RECLAMI

Il Cliente deve percepire che il personale e la struttura del Laboratorio sono pronti all'ascolto dei reclami, attraverso i comportamenti e le azioni intraprese. Il reclamo non è un evento solamente negativo, ma, anche un'occasione per fare chiarezza e per migliorare l'organizzazione, nonché uno strumento spesso efficace per recuperare un Cliente scontento.

Il personale del Laboratorio deve essere motivato a risolvere il reclamo nel migliore dei modi, ricordando che esso non è rivolto alla persona che lo sta raccogliendo, ma alla struttura. Occorre quindi adottare comportamenti di apertura ed ascolto per favorire un dialogo costruttivo evitando di mettersi sulla difensiva adducendo giustificazioni poco plausibili o indicative di scarsa attenzione al Cliente.

L'andamento dei reclami è uno dei fattori analizzati dalla DG in sede di riesame del SGL.

5. GESTIONE RACCOLTA ED ANALISI DEI RECLAMI

I reclami possono essere formulati da Clienti, fornitori, collaboratori, Aziende concorrenti, Enti di accreditamento o altri, e possono essere ricevuti da qualsiasi persona all'interno del Laboratorio;

Qualsiasi reclamo che perviene al Laboratorio, comunque formulato, viene classificato in funzione della sua natura come segue:

- T-Tecnico
- G-Gestionale
- A-Amministrativo

Il processo di trattamento dei reclami comprende i seguenti elementi:

- una descrizione del processo per la ricezione e l'esame del reclamo, nonché la decisione di quali azioni debbano essere adottate per risolvere il reclamo;
- la registrazione e la rintracciabilità dei reclami, comprese le azioni adottate per risolverli (tutti i reclami devono essere registrati, sia quelli presentati in forma scritta sia quelli espressi a voce);
- la garanzia che siano adottate tutte le correzioni e le azioni correttive appropriate.

Tale processo è assoggettato ai requisiti di riservatezza, per quanto riguarda chi ha presentato il reclamo e il contenuto del reclamo stesso.

6. ARCHIVIAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Per garantire il processo descritto, tutti i reclami vengono registrati su apposita modulistica (All.1 "Raccolta ed analisi reclami") dal RSGL il quale stabilisce in accordo con il RL le azioni necessarie per risolverli, (sul modulo vengono registrate le cause del reclamo, le modalità, responsabilità, e tempi per la gestione del reclamo, oltre all'indicazione di tutti i passi effettivamente compiuti). Dopo la ricezione e formalizzazione RSGL effettua una analisi del Reclamo per confermare o meno se è relativo alle attività del Laboratorio ed individua la persona coinvolta nelle attività oggetto di reclamo al fine di evitare che esami e/o approvi i risultati del reclamo.

Nel caso di reclami tecnici il RL, supportato dal personale tecnico di pertinenza, controlla i risultati delle prove contestate e procede alla loro ripetizione, quando possibile, confrontando gli esiti; esamina inoltre altri fattori che possono avere condotto ad anomali esiti di prova (ad esempio: eventuali anomalie dello strumento, controllo del campione di riferimento e di prove precedenti effettuate con lo stesso ecc.).

- se l'esito della riprova è conforme a quello contestato, viene informato il Cliente che non sono state evidenziate differenze rispetto al primo esito e perciò si respinge il reclamo;
- se l'esito è significativamente diverso si comunica al Cliente che è presumibile che siano presenti delle inesattezze e che si sta procedendo ad ulteriori indagini;
- se l'esito risulta completamente difforme da quello originale si notifica al Cliente il risultato della prova, e ci si rivolge a una terza parte (laboratorio accreditato per le prove in oggetto) per gli ulteriori approfondimenti necessari a risolvere la contestazione in atto.

Al reclamante viene sempre fornita, entro e non oltre 7 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo, risposta scritta per confermare di aver ricevuto il reclamo e fornire, ove possibile, rapporti riguardanti lo stato di avanzamento ed i risultati.

Le decisioni e azioni da intraprendere relative alla gestione del reclamo vengono comunicate a chi ha presentato il reclamo entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso, da personale non coinvolto precedentemente nei contenuti del reclamo stesso. Qualora lo stesso RSGL fosse coinvolto nell'oggetto del reclamo, la gestione dello stesso sarà curata direttamente dal RL.

In caso di particolari reclami, per i quali si debba valutare una loro divulgazione pubblica, il responsabile gestione reclami coinvolge il RL che stabilisce, sentite le parti interessate (il cliente oggetto di reclamo e il reclamante), se, ed in caso affermativo, in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

Gli esiti del reclamo sono riesaminati e approvati da persona non coinvolta nelle attività di laboratorio oggetto di reclamo.

Ove possibile, viene sempre comunicata formalmente, a chi ha presentato il reclamo, la conclusione del processo di trattamento del reclamo stesso.

In occasione del riesame della direzione viene resa disponibile una sintesi dei reclami ricevuti alla Direzione Generale, che detiene la responsabilità globale della corretta gestione degli stessi.

Allegato 1: Raccolta ed analisi dei reclami

OGGETTO DEL RECLAMO:

Reclamo comunicato: ☐ telefonicamente ☐ mail ☐ lettera

Reclamo ricevuto da: _____ data: _____

CLIENTE

Ragione Sociale: _____ Persona che segnala reclamo: _____

Indirizzo: _____

Riferimenti: mail: _____ Telefono: _____

ANALISI DEL RECLAMO:

Reclamo: ☐ accettato ☐ respinto

Natura del reclamo: ☐ Tecnico; ☐ gestionale; ☐ amministrativo

Personale coinvolto: _____

Possibili cause:

Firma: _____ Data: _____

Proposta Risolutiva:

Comunicazione al cliente: ☐ mail ☐ scritta Data: _____

Persona che ha contattato il cliente: _____

Esito dal cliente: _____

Chiusura reclamo: ☐ Sì; ☐ No

Firma: _____ Data: _____