

1. Scopo

La procedura riportata di seguito descrive le modalità di registrazione, verifica e delibera relative ai ricorsi e alle obiezioni circa le decisioni degli enti accreditati ASS, ad eccezione di ANB/ATB (regolamento separato, vedi Processo N. PB-2.14-ANB2).

2. Campo di applicazione

Le presenti istruzioni operative disciplinano le competenze del Comitato ricorsi per ricorsi e obiezioni avanzati nei confronti di ASS per prestazioni di servizi.

3. Definizioni

Ricorso:	espressione di insoddisfazione in attesa di risposta. Differisce dall'obiezione di persona fisica o giuridica nei confronti di attività di settore o ente accreditato ASS. <i>Vedi PB 1.53 Gestione servizi incompleti o inadeguati.</i>
Obiezione:	richiesta di riesame di decisione relativa a prestazione di servizi emessa da ente accreditato.
Tentata interferenza:	tentativo di influenzare l'operato o la decisione autonoma e imparziale in base ai fatti da parte di persona o funzionario ASS a proprio vantaggio al fine di conseguire risultati distorti.
Comitato ricorsi:	gruppo di esperti specializzati in un determinato settore incaricati dall'ente gestione qualità di analizzare i ricorsi e le obiezioni. Il Comitato ricorsi è presieduto dal responsabile dell'ente Qualità [QB]. I membri del Comitato devono essere in grado di prendere decisioni in modo autonomo. Ai fini della valutazione e/o autorizzazione di soluzioni per ricorsi e/o obiezioni, gli esperti selezionati non dovranno aver svolto consulenze per i clienti o facenti ricorso né aver avuto rapporti di lavoro con essi nel corso degli ultimi due (2) anni.

4. Competenze

QB è responsabile e competente della regolare gestione e registrazione di tutti i ricorsi e obiezioni presentate nei confronti di ASS e di tutti i casi di presunta e sospetta tentata interferenza. Per questioni che lo riguardano, il QB è tenuto ad astenersi dall'intervenire e per la relativa procedura la Direzione ASS dovrà nominare debito rappresentante.

5. Generalità

Ricorsi e obiezioni possono interessare i collaboratori ASS. Ai fini della tracciabilità, il facente ricorso deve far pervenire i ricorsi e/o le obiezioni per iscritto o via email esclusivamente a ASS, fornendo tutte le informazioni e i documenti previsti.

L'oggetto dei ricorsi e delle obiezioni potrà interessare, tra l'altro, le tematiche indicate di seguito.

- Servizi / Richieste / Processi ASS
- Addetti che operano per conto di ASS come collaboratori esterni o interni
- Casi pratici in ambito di procedura di certificazione
- Enti accreditati ASS

6. Descrizione

6.1 Opzioni di registrazione

Le contestazioni che si riferiscono a singoli casi e per le quali non risulta alcuna influenza su ulteriori processi o procedure di base ASS, possono essere chiarite direttamente dal collaboratore ASS competente (rettifiche dei rapporti, brevi proroghe di scadenze), poiché non sono considerate ricorsi. In caso di dubbio, QB decide in merito alla classificazione come ricorso. Tutti gli altri ricorsi o obiezioni sono registrati ed evasi a condizione che siano recapitati a ASS per iscritto. Successivamente, pervengono a QB con copia all'attenzione del responsabile di settore del servizio ASS competente. QB effettua gli interventi necessari per comporre le vertenze.

I collaboratori ASS sono tenuti a segnalare casi di tentata interferenza al superiore ASS competente oppure al QB. La registrazione avviene a cura del QB.

6.2 Modalità di registrazione

Se ritenuto palesemente infondato o se esula dalle competenze ASS, QB respinge il ricorso con notifica scritta al ricorrente.

Se il ricorso o obiezione sono fondati e ASS è competente in materia, segue in prima istanza il rilevamento statistico, a cui fa seguito l'elaborazione del contenuto a cura di ASS.

QB notifica al ricorrente conferma di ricezione dei ricorsi entro 14 giorni. QB tiene un apposito registro dei ricorsi, delle obiezioni e dei casi di tentata interferenza con annotazione della data, oggetto e nominativo del facente ricorso.

La registrazione avviene per classificazione distinta e separata in ricorsi, obiezioni e casi di sospetta tentata interferenza.

6.3 Elaborazione

L'elaborazione in base all'oggetto avviene nell'ambito del settore competente di ASS o eventualmente per tutti i settori da parte di QB, in collaborazione con la Direzione, con possibilità di delega a collaboratore ASS che comunque non può essere in conflitto di interesse per quanto concerne il ricorso.

6.4 Comitato ricorsi

ASS può convocare il Comitato ricorsi incaricandolo dell'elaborazione contenutistica, con consigli e suggerimenti a ASS. La decisione di convocare e la composizione del Comitato ricorsi spetta a QB (se si ricorre nei confronti di una decisione di prima istanza emessa da ASS, se si ritiene necessario un parere imparziale o per ricorrere ad altre competenze specialistiche). QB assume la presidenza del Comitato ricorsi, i cui membri dovranno essere in possesso delle conoscenze, esperienza e senso di responsabilità tali da consentire loro di elaborare proposte risolutive valide e conformi.

Innanzitutto, il comitato ricorsi comunica per iscritto se ritiene che l'obiezione o il ricorso siano giustificati o meno. In caso affermativo, si procede ad individuare possibili proposte risolutive da comunicarsi per iscritto al responsabile di sezione competente con indicazione delle relative motivazioni.

- 6.5 **Decisione**
 I collaboratori competenti e/o il Comitato ricorsi elaborano proposte di soluzione.
 Il responsabile di sezione competente adotta la decisione definitiva sull'istanza unitamente a QB.
- 6.6 **Reclamo**
 Se l'istanza è stata trattata tramite il perito competente, il ricorrente può presentare reclamo, cosa che richiede una nuova trattazione dell'istanza a livello di Comitato ricorsi.
 Se la decisione scaturisce da proposta risolutiva pronunciata dal Comitato ricorsi, non è più possibile alcun reclamo.
- 6.7 **Valutazione**
 Il rilevamento statistico dei procedimenti elaborati avviene a livello centrale a cura di QB. Se nell'ambito dell'elaborazione o della valutazione si rendono necessari interventi generici e/o di sistema QM ASS, la loro attuazione spetta a QB.

7. Comunicazione

7.1 Comunicazione esterna

Il ricorrente viene informato tempestivamente per iscritto in merito a:

- decisione di registrazione (istanza appropriata)
- istituzione del Comitato ricorsi
- decisione su obiezione e/o ricorso

I collaboratori o il responsabile di settore competente comunicano per iscritto o via email il risultato dell'elaborazione del ricorso al richiedente e alle eventuali altre parti interessate.

7.2 Comunicazione interna

Riunioni della direzione: ricorsi, obiezioni e casi di tentata interferenza sono trattati nell'ambito della voce Qualità dell'ordine del giorno.

Riunioni di settore: reclami, obiezioni e casi di tentata interferenza rientrano in agenda alla voce Riunioni di settore.

8. Documentazione

- 9.1° PB-1.7-PB1 Registrazione ricorsi
- 9.2° PB-1.7-PB2 Registrazione obiezioni
- 9.3° PB-1.7-PB3 Registrazione casi di tentata interferenza
- 9.4° Report delle analisi (informale)
- 9.5° Lettera di comunicazione del risultato (formato epistolare generico ASS)

9. Tracciabilità variazioni

Data	Revisione	Motivo della variazione	Autore
14.10.2013	0	Nuova stesura	DG