

PROCEDURA GESTIONE RECLAMI

1. Scopo e campo di applicazione

Scopo

La procedura in esame assicura una sollecita trattazione dei reclami presentati, specificando ruoli e responsabilità delle figure coinvolte in ciascuna fase del processo. Essa inoltre garantisce l'uniformità di comportamento.

Lo scopo della presente procedura è quello di definire le regole adottate dall'azienda per:

- Identificare, registrare e gestire le NC, che possono insorgere in qualunque fase dei processi;
- Gestire i reclami degli utenti (interni ed esterni);
mantenere rapporti corretti e trasparenti con la clientela.

La procedura si applica primariamente ai gruppi di prodotto che sono ricompresi nello scopo del certificato di Catena di Custodia dell'azienda.

Campo di applicazione

La procedura si applica alle NC emerse:

- a livello aziendale/ servizi/uffici;
- alla gestione dei reclami fatti pervenire in qualunque forma dagli Utenti.

2. Modalità operative

A) Raccolta delle segnalazioni e dei reclami

Le segnalazioni possono essere proposte all'azienda, secondo le seguenti modalità:

- 1) colloquio personale;
- 2) segnalazioni telefoniche o fax;
- 3) posta elettronica o posta elettronica certificata.

NON SONO PRESE IN CONSIDERAZIONE SEGNALAZIONI ANONIME.

Nella ricezione della segnalazione o del reclamo l'azienda dovrà prestare particolare attenzione alla raccolta del dato, richiedendo tutte le informazioni di base per la corretta identificazione del soggetto che lo presenta e i dati identificativi del servizio/prodotto fornito.

Il reclamo viene protocollato.

B) Registrazione reclami

In caso di ammissibilità del reclamo, questo viene registrato ed archiviato per un periodo di 5 anni.

C) Comunicazione al cliente

Il responsabile della certificazione informa il cliente, mediante lettera scritta, sulla registrazione del reclamo e propone una soluzione adottata e/o approvata dalla direzione entro 2 settimane di tempo.

D) Valutazione del reclamo

Attraverso un sopralluogo in campo (o altro metodo ritenuto opportuno) si verifica l'attendibilità del reclamo presentato

E) Attuazione soluzione

In prima istanza si cerca sempre un dialogo con il reclamante in modo da risolvere i reclami prima di intraprendere altre azioni sostanziali.

VENGONO IMMEDIATAMENTE INTERROTTI I LAVORI E VERIFICATA L'OPPORTUNITA' DI PROSEGUIRLI O DI MODIFICARLI IN MODO DA RIDURRE L'IMPATTO OGGETTO DEL RECLAMO.

QUANDO IL RECLAMO RIGUARDA LA VIOLAZIONE DI DIRITTI CONSUETUDINARI ALLORA I LAVORI DEVONO ESSERE INTERROTTI.

SE SI PROVVEDE ALLA SOSPENSIONE DEI LAVORI DEVE ESSERE INFORMATO L'ENTE DI CERTIFICAZIONE ENTRO DUE SETTIMANE (INFORMANDO ANCHE SU I PASSI CHE L'ORGANIZZAZIONE INTRAPRENDERA')

F) Determinazione dell'azione correttiva

L'azione correttiva è quell'azione intrapresa per eliminare le cause di esistenti non conformità, difetti o altre situazioni non desiderate, al fine di prevenirne il ripetersi

Le Azioni Correttive devono essere di livello appropriato all'importanza dei problemi, commisurate ai rischi relativi e devono orientarsi all'eliminazione della causa della non conformità.

Nel caso di non conformità grave l'azione correttiva può essere richiesta dal responsabile della certificazione contestualmente alla registrazione del reclamo.

G) Informazione al reclamante

Il responsabile della certificazione informa il reclamante in merito all'azione correttiva intrapresa e ne valuta la soddisfazione.

H) Valutazione azione correttiva e chiusura del reclamo

L'azione correttiva viene intrapresa dall'azienda e ne viene valutata l'efficacia nell'immediato e nel medio lungo periodo (anche attraverso la scheda di monitoraggio cantieri forestali);

Se si rende necessaria una modifica delle procedure interne queste vengono modificate di conseguenza.

I) Chiusura del reclamo

Il reclamo viene chiuso in un tempo ragionevole.

L) registrazione ed archiviazione del reclamo

I reclami vengono archiviati insieme alle azioni intraprese comprensivi di:

- I passi intrapresi per risolvere le controversie
- I risultati di tutti processi di risoluzione delle controversie, compresi i risarcimenti;
- Le controversie irrisolte, le ragioni per cui essi non sono stati risolti e come si intende chiuderli;
- I provvedimenti da porre in atto per evitare il ripetersi della controversia

Il registro delle controversie è l'allegato 01.

3. Responsabilità

RFSC è responsabile della gestione dei documenti del sistema di controllo della Catena di Custodia FSC secondo quanto riportato nel manuale.