

**PRO 11 Gestione dei reclami**

**e dei ricorsi**

**PRO 11 Gestion des plaintes et des appels**

**Control Union Italia S.r.l**



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| REV. | CAUSA DELLA REVISIONE  OBJET DE LA REVISION | DATA  DONNEES | Firma Dir  Signature Dir | Firma RGQ  Signature RGQ |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 03 | Modificata sez 2 | 29/05/2023 | A. Giuliano | L.Bovolenta |
| 02 | Aggiornamento generale  Mise a jour general | 24/04/2023 | A. Giuliano | L.Bovolenta |
| 1 | Allineamento commenti Accredia  Alignement des commentaires Accredia | 27/04/2021 | A. Giuliano | L.Bovolenta |
| 0 | 1^ EMISSIONE  1E ÉDITION | 12/06/2020 | A. Giuliano | L. Bovolenta |

**INDICE:**

1. SCOPO.
2. ITER DI GESTIONE DEI RICORSI.
3. ITER DI GESTIONE DEI RECLAMI.

SOMMAIRE:

1. OBJECTIF.

2. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RECOURS.

3. LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES.

1. SCOPO.

L'obiettivo di questa procedura è quello di fornire una corretta ed efficiente registrazione, gestione e valutazione dei reclami e dei ricorsi per prevenire la ripetizione di errori e, se possibile, per soddisfare il denunciante o la ricorrente. Questa procedura include anche eventuali reclami elevati da terzi nei confronti dei clienti certificati secondo lo schema (PAFC/NORM-001-2019). L'attuazione e il follow-up delle misure mirano a migliorare la qualità delle attività di ispezione.

Control Union è responsabile di tutte le azioni che riguardano i ricorsi e gli appelli

CU distingue tra ricorsi e reclami.

* **Ricorsi**: Un ricorso è una notifica formale di disaccordo con una decisione all'interno di un processo di certificazione, o richiesta da parte del fornitore di riconsiderazione di una decisione presa dal personale incaricato di Control Union.
* **Reclami**: Un reclamo è un'espressione formale di insoddisfazione, da parte di qualsiasi persona o organizzazione per quanto riguarda il comportamento di un dipendente CU, la metodologia CU o il lavoro eseguito sotto la responsabilità contrattuale del CU. Se l'insoddisfazione si riferisce a una decisione (certificazione) all'interno di un processo di certificazione di CU , questa deve essere presentata come ricorso, non come reclamo.

1. OBJECTIF.

L'objectif de cette procédure est d'assurer l'enregistrement, le traitement et l'évaluation corrects et efficaces des plaintes et des appels afin d'éviter la répétition d'erreurs et, si possible, de satisfaire le plaignant ou le requérant. Cette procédure inclut également toute plainte déposée par des tiers contre des clients certifiés selon le schéma (PAFC/NORM-001-2019). La mise en œuvre et le suivi des mesures visent à améliorer la qualité des activités d'inspection.

Control Union est responsable de toutes les actions concernant les appels et les appels

CU fait la distinction entre les appels et les plaintes.

* **Appels** : un appel est une notification officielle de désaccord avec une décision prise dans le cadre d'un processus de certification, ou une demande de réexamen par le fournisseur d'une décision prise par le personnel de Control Union.
* **Plaintes** : Une plainte est l'expression formelle du mécontentement de toute personne ou organisation concernant la conduite d'un employé de l'UC, la méthodologie de l'UC ou le travail effectué sous la responsabilité contractuelle de l'UC. Si l'insatisfaction concerne une décision (certification) dans le cadre d'un processus de certification de l'UC, elle doit être soumise comme un appel et non comme une plainte.

1. ITER DI GESTIONE DEI RICORSI

I clienti che desiderano presentare un ricorso a CU possono farlo attraverso mail all’indirizzo [italia@controlunion.com](mailto:italia@controlunion.com) o altro forme scritte trasmesse in modo tracciabile ( ITA 05 PAFCCB-CUDISPPROT) . Una volta ricevuta la richiesta di ricorso questa sarà registrata sul modello “ITA 6 Complaints report” dal Responsabile Tecnico o da DIR . Nella richiesta di ricorso il ricorrente dovrà specificare, nel modo più chiaro possibile, la natura dello stesso seguendo lo schema ("chi, cosa, dove, quando") e descrivere chiaramente l'argomento. Molto importanti al riguardo sarebbero eventuali prove oggettive in possesso del ricorrente.

Il cliente può presentare ricorso contro una decisione (esito ispezione) o richiedere di riconsiderare una decisione (esito ispezione) che CU ha preso,

Un membro incaricato dal Direttore Generale (di solito il certificatore o il responsabile della qualità) o il direttore stesso confermerà il ricevimento del ricorso entro due (2) settimane dalla ricezione dello stesso. Questa conferma deve indicare il tempo stimato per la gestione del ricorso. Dopo aver formalizzato il ricevimento sono raccolte tutte le informazioni necessarie a chiarire l’origine del problema e se il reclamo è sostanziato si procede ad una analisi più approfondita che considera i seguenti aspetti: analisi della causa principale, proposta di azione correttiva ed identificazione di eventuali responsabilità per la gestione degli extra costi.

Il personale scelto dal Direttore Generale tra il personale che non ha preso parte al processo ispettivo, o direttamente il Direttore fornirà al ricorrente informazione formale dell'esito e della fine del processo e le motivazione della decisione per iscritto.

. Il Responsabile della qualità registrerà il ricorso, il suo esito e qualsiasi azione intrapresa per risolverlo ed includerà tutte le informazioni i CUSI

2. PROCÉDURE POUR LE TRAITEMENT DES APPELS

Les clients qui souhaitent soumettre un appel à CU peuvent le faire par courriel a [italia@controlunion.com](mailto:italia@controlunion.com) ou par tout autre formulaire écrit envoyé de manière traçable ( ITA 05 PAFCCB-CUDISPPROT). Une fois la demande de recours reçue, celle-ci sera enregistrée sur le formulaire « ITA 6 Complaints report » par le Responsable Technique ou par la DIR. Dans la demande d'appel, le requérant doit préciser, aussi clairement que possible, la nature de l'appel suivant le régime ("qui, quoi, où, quand") et décrire clairement l'objet. Très important à cet égard serait toute preuve objective en possession de l'appelant.

Le client peut faire appel d'une décision (résultat d'inspection) ou demander le réexamen d'une décision (résultat d'inspection) que CU a prise,

Un membre mandaté par le directeur général (généralement le certificateur ou le responsable qualité) ou le directeur lui-même accusera réception de l'appel dans les deux (2) semaines suivant sa réception. Cette confirmation doit indiquer le délai estimé pour le traitement de l'appel. Après un accusé de réception formel, toutes les informations nécessaires pour clarifier l'origine du problème sont collectées et, si la plainte est fondée, une analyse plus approfondie est effectuée, qui prend en compte les aspects suivants : analyse des causes profondes, proposition d'action corrective et identification de toute responsabilité dans la gestion des coûts supplémentaires.

Le membre du personnel de CU qui n'ont pas participé au processus d'audit chargé de traiter l'appel fournira au plaignant des informations formelles sur le résultat et la fin de la procédure, en motivant la décision par écrit. Le responsable de la qualité enregistrera l'appel, son résultat et toute action entreprise pour le résoudre et inclura toutes les informations sur le CUSI

1. ITER DI GESTIONE DEI RECLAMI

I clienti che desiderano presentare un reclamo a CU possono farlo attraverso mail [italia@controlunion.com](mailto:italia@controlunion.com) o attraverso altre forme scritte ( ITA 05 PAFCCB-CUDISPPROT). Una volta ricevuta la richiesta di ricorso questa sarà registrata sul modello “ITA 6 Complaints report” dal Responsabile Tecnico o da DIR Nella richiesta di reclamo il reclamante dovrà specificare la natura dello stesso nel modo più chiaro possibile seguendo lo schema ("chi, cosa, dove, quando"). Molto importanti al riguardo sarebbero eventuale oggettive evidenze disponibili.

Al fine di evitare interpretazioni errate ed il sospetto di favoritismi, i reclami devono sempre essere presentati per iscritto.

Il cliente può presentare reclamo contro un comportamento di un dipendente CU, la metodologia CU o il lavoro eseguito sotto la responsabilità contrattuale di CU.

Un membro incaricato (di solito il certificatore o il responsabile della qualità) confermerà il ricevimento del reclamo entro due (2) settimane dalla ricezione dello stesso. Questa conferma deve indicare il tempo stimato per la gestione dello stesso. Dopo aver formalizzato il ricevimento sono raccolte tutte le informazioni necessarie a chiarire l’origine del problema e, se il ricorso è sostanziato, si procede ad una analisi più approfondita che considera i seguenti aspetti: analisi della causa principale dalla quale scaturiranno eventuali Azioni Correttive da porre in essere.

Il personale incaricato, scelto dal Direttore Generale tra il personale che non ha preso parte al processo ispettivo, o direttamente il Direttore fornirà al ricorrente informazione formale dell'esito e della fine del processo e le motivazione della decisione per iscritto. Il Responsabile della qualità registrerà l'appello, il suo esito e qualsiasi azione intrapresa per risolverlo.

3. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Les clients qui souhaitent soumettre une plainte à CU peuvent le faire par courriel [italia@controlunion.com](mailto:italia@controlunion.com) ou par d'autres formes écrites ( ITA 05 PAFCCB-CUDISPPROT). Une fois la demande de recours reçue, celle-ci sera enregistrée sur le formulaire « ITA 6 Complaints report » par le Responsable Technique ou par la DIR. Dans la demande de plainte, le plaignant doit préciser la nature de la plainte aussi clairement que possible en suivant le schéma ("qui, quoi, où, quand"). Toute preuve objective disponible serait très importante à cet égard.

Afin d'éviter toute interprétation erronée et tout soupçon de favoritisme, les plaintes doivent toujours être soumises par écrit.

Le client peut se plaindre de la conduite d'un employé de CU, de la méthodologie de CU, ou du travail effectué sous la responsabilité contractuelle de CU.

Un membre désigné (généralement le certificateur ou le responsable qualité) accusera réception de la plainte dans les deux (2) semaines suivant sa réception. Cette confirmation indique le délai estimé pour le traitement de la plainte. Après un accusé de réception formel, toutes les informations nécessaires pour clarifier l'origine du problème sont collectées et, si la plainte est fondée, une analyse plus approfondie est effectuée qui prend en compte les aspects suivants : analyse de la cause profonde dont découleront les éventuelles actions correctives à mettre en œuvre.

Le membre du personnel, choisi parmi les membres du personnel qui n'ont pas pris part au processus d'inspection, soit par le directeur général pour traiter l'appel, soit directement par le directeur, fournira au plaignant des informations formelles sur le résultat et la fin du processus, ainsi que les raisons de la décision par écrit. Le responsable de la qualité enregistrera l'appel, son résultat et toute action entreprise pour le résoudre.

4 GESTIONE DEI RECLAMI DA PARTE DI TERZI NEI CONFORMTI DI AZIENDE CERTIFICATE PEFC (PAFC/NORM-001-2019).

Control Union Notifica all’Organismo Internazionale interessato Entro 30 Giorni eventuali Non Conformità o Reclami ricevuti da parte di terzi relative ai clienti certificati fornendo le seguenti informazioni:

* Nominativo del reclamante
* Nominativo del cliente al quale è stato elevato il reclamo
* Il soggetto del reclamo
* Un riassunto del processo
* La registrazione di quanto effettuato per la chiusura dello stesso

LA PRESENTE PROCEDURA E’ DISPONIBILE PER UNA PUBBLICA CONSULTAZIONE SU FORMALE RICHIESTA DA PARTE DI EVENTUALI PARTI INTERESSATE

4 TRAITEMENT DES PLAINTES DE TIERS CONTRE DES ENTREPRISES CERTIFIÉES PAR LE PEFC (PAFC/NORM-001-2019).

Control Union notifie à l'organisme international compétent, dans les 30 jours, toute non-conformité ou plainte de tiers reçue concernant des clients certifiés, en fournissant les informations suivantes :

* Nom du plaignant
* Nom du client auquel la plainte a été adressée
* L'objet de la plainte
* Un résumé du processus
* Un compte rendu de ce qui a été fait pour clôturer le processus

CETTE PROCÉDURE EST DISPONIBLE POUR UNE INSPECTION PUBLIQUE SUR DEMANDE FORMELLE DE TOUTE PARTIE INTÉRESSÉE.