

3.2. Gestione e trattamento ricorsi e reclami

3.2.1 Gestione ricorsi

..... *omissis*

3.2.2 Gestione reclami

Al ricevimento di un reclamo, si verifica se lo stesso sia riferito ad una attività di certificazione ed eventualmente si avvia la procedura per la gestione dello stesso. Se il reclamo è riferito ad un cliente certificato, SI Cert garantisce che per la gestione del reclamo sia presa in considerazione anche l'efficacia del sistema certificato.

Al ricevimento di un reclamo riguardante un cliente certificato, SI Cert provvede a dare tempestiva comunicazione allo stesso.

La gestione del reclamo avviene secondo quanto riportato al punto successivo, nel rispetto dei requisiti di riservatezza.

SI Cert alla ricezione di un reclamo provvede a:

- a) individuare la/e persona/e che deve/ono gestire il reclamo;
- b) la persona di cui al punto a) analizzato il reclamo, se ritenuto fondato, provvede a definire le azioni necessarie per risolvere il reclamo;
- c) gli eventuali reclami sono registrati su apposito registro, riportando sullo stesso le azioni intraprese;
- d) la persona di cui al punto a) è responsabile dell'adozione delle correzioni ed azioni necessarie al trattamento/risoluzione del reclamo, e, nel caso di reclami verso clienti di SI Cert, della decisione di effettuare Audit non annunciati, interviste con i lavoratori dei clienti, con i sindacati, con il reclamante, etc.

SI Cert alla ricezione di un reclamo provvede a raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie alla validazione del reclamo. Se le informazioni sono sufficienti, procede come sopra descritto con le dovute indagini e verifiche; se il reclamo non risulta fondato, SI Cert comunica al reclamante l'esito della verifica, le modalità di appello e la possibilità di fornire documentazione/informazioni integrative entro 10 giorni dal rigetto.

Ove possibile, SI Cert alla ricezione di un reclamo provvede a comunicare l'avvenuta ricezione dello stesso entro 5 giorni dalla ricezione, garantendo la comunicazione relativa agli stati di avanzamento e dei risultati del reclamo mediante la successiva corrispondenza.

SI Cert garantisce che il processo decisionale relativo ai reclami non sia condotto da persone coinvolte negli stessi.

Al termine dell'iter di gestione del reclamo, ove possibile, SI Cert dà formale comunicazione, a chi ha presentato reclamo, della conclusione dello stesso e del suo trattamento. SI Cert inoltre, compila il modulo report reclamo con le informazioni dettagliate delle attività intraprese, e dei risultati finali, nonché dei documenti forniti dal reclamante, della corrispondenza con l'eventuale Cliente certificato verso cui è stato sollevato il reclamo, dell'eventuale azione correttiva intrapresa dal cliente e della verifica della relativa implementazione, ogni comunicazione ed obiezione fornita dal cliente. Tale rapporto deve essere sottoscritto e completato entro 10 gg dalla chiusura del reclamo,

SI Cert stabilisce con il cliente e con chi ha presentato reclamo se il contenuto dello stesso e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici, ed in caso affermativo, in quale misura.

3.2.3 Reclami inoltrati dal SAAS su attività di SI Cert o di Clienti Certificati

..... *omissis*

3.2.4 Registrazione dei reclami e whistleblower

Ogni reclamo ricevuto è registrato nel Registro dei Reclami, dove è annotato il responsabile, l'azione intrapresa, il riferimento al report, e l'avvenuta chiusura.

Ogni sei mesi un rapporto su tutti i reclami ricevuti è inoltrato al SAAS. Le informazioni comunicate riguardano:

- descrizione del reclamo
- azioni intraprese
- analisi delle cause (root cause analysis)
- azioni correttive se necessarie
- esito analisi reclamo

Le attività di verifica e controllo dei reclami garantiscono in tutti i momenti la riservatezza e l'anonimato del reclamante. Nessuna azione deve essere perpetrata ai danni del reclamante, nè quest'ultimo deve subire alcun tipo di conseguenza dall'aver reclamato.

SI Cert verifica che il reclamante rimanga anonimo in tutti i casi necessari ed in ogni caso monitora e sorveglia il rispetto dei diritti del reclamante.

Tutte le informazioni relative ai reclami gestiti da SI Cert sono conservate per 10 anni dalla risoluzione.