

PROCEDURA OPERATIVA

MODALITA' DI GESTIONE DEI RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI

STATO DEL DOCUMENTO

COPIA CONTROLLATA n.

COPIA NON CONTROLLATA

copia controllata per CSI

Ed.	Rev.	Data	descrizione	Redatto (RSQ) Dott.ssa A. Shohu	Verificato (DT) Dott. A. Trapanà	Approvato (DG) Ing. S. Russo
1^	0	01.06.2015	Prima Emissione			
1^	1	15.09.2019	Indirizzo OdC			
1^	2	01.06.2020	Modifica RSQ			

Indice

- 1) Scopo
- 2) Campo di applicazione
- 3) Responsabilità
- 4) Riferimenti e documenti
- 5) Modalità operative
- 6) Archiviazione
- 7) Allegati

1) Scopo

La presente procedura descrive i corretti criteri per la gestione ed il controllo dei reclami, dei ricorsi che dovessero pervenire all'organismo di certificazione.

2) Campo di Applicazione

La presente procedura rappresenta le modalità operative che l'organismo mette in atto nell'ipotesi si verificano le seguenti circostanze:

- A reclamo:** comunicazione pervenuta a **LEGAL CERT SHPK** da clienti certificati, da istituzioni, dalla committenza ovvero da privati cittadini avente per oggetto attività e/o processi in qualche modo coerenti con l'organismo;
- B ricorso:** comunicazione pervenuta da organizzazione cliente che sia insoddisfatta dell'esito di un reclamo precedentemente presentato o più in generale voglia contestare l'operato o decisioni prese dall'organismo;
- C contenzioso:** possibile controversia tra **LEGAL CERT SHPK** e le organizzazioni certificate relativa ad elementi interpretativi del "Regolamento per la Certificazione dei Sistemi di Gestione" REG-01 nella versione applicabile.

3) Responsabilità

La responsabilità di gestione dei contenuti della presente procedura è della Direzione dell'organismo.

4) Riferimenti e Documenti

- ISO/IEC 17021
- Regolamento **LEGAL CERT SHPK**

5) Modalità operative

5.1 Reclami

I reclami possono pervenire a **LEGAL CERT SHPK** dai clienti certificati, dalla committenza, da istituzioni ovvero da privati, presso la sede ubicata a Rr. Tish Daiija, Kompleksi KIKA 2, Ndertesa 36, Shkalla 2(14), Kati 2, Tiranë, Shajperi Tirana, o a mezzo mail info@legalcert.al

LEGAL CERT SHPK, entro 7 giorni dalla ricezione, provvede a comunicare al reclamante la presa in carico del reclamo e l'avvio della verifica di quanto segnalato. Per tutti i reclami pervenuti **LEGAL CERT SHPK** compila apposita scheda (Mod. 35 del sistema). Qualora il Reclamo riguardasse un cliente certificato da **LEGAL CERT SHPK**, l'organismo ne segnala allo stesso il ricevimento ed i suoi contenuti.

È cura della Direzione dell'organismo, coadiuvato dal Responsabile Qualità, analizzare e valutare le ragioni e/o le cause del reclamo; l'organismo, tuttavia, assicura che il reclamo venga analizzato e trattato, in ogni caso, da almeno due persone non coinvolte nel reclamo stesso.

Nell'ipotesi il reclamo dovesse essere fondato, l'organismo comunica, entro 30 giorni, mediante lettera la causa riconosciuta e l'esito delle azioni intraprese a garanzia della loro attuazione.

Parimenti, qualora l'esito dovesse essere infondato verranno comunicate con lettera le ragioni dell'infondatezza.

LEGAL CERT SHPK garantisce sempre la massima disponibilità nel fornire le dovute informazioni sullo stato di avanzamento del reclamo e si impegna a comunicare formalmente la conclusione del processo di trattamento del reclamo stesso all'Organizzazione che lo ha presentato.

LEGAL CERT SHPK garantisce la massima serietà sulla gestione reclami ricevuti, impegnandosi a non adottare nessun comportamento discriminatorio nei confronti di ogni componente dell'Organizzazione che lo ha presentato.

LEGAL CERT SHPK stabilisce, in accordo con chi ha presentato il Reclamo e con il/i soggetto/i coinvolto/i nello stesso, se ed in che misura rendere pubblico i contenuti del Reclamo stesso e le modalità messe in atto per la sua risoluzione.

5.2 Ricorsi

Nel caso in cui l'Organizzazione sia insoddisfatta dell'esito di un reclamo come definito nel capoverso precedente, o più in generale voglia contestare l'operato o decisioni prese da **LEGAL CERT SHPK** nel corso delle attività di valutazione e certificazione, può presentare un ricorso formale entro 10 giorni dalla notifica della

decisione contestata, esponendo le ragioni del proprio dissenso mediante lettera raccomandata con A.R. che dovrà necessariamente pervenire presso la sede **LEGAL CERT SHPK** sita in Rr. Tish Daija, Kompleksi KIKA 2, Ndertesa 36, Shkalla 2(14), Kati 2, Tiranë, Shqiperi Tirane,

Il mancato rispetto dei termini di presentazione comporta l'inammissibilità del ricorso.

La presentazione del Ricorso, anche se nei termini, non sospende l'esecutorietà del provvedimento adottato da **LEGAL CERT SHPK**.

I ricorsi a **LEGAL CERT SHPK**, sono redatti in carta semplice e debbono contenere:

- a) il nome, il cognome, ragione sociale nonché la residenza o il domicilio del proponente;
- b) l'oggetto del ricorso;
- c) l'esposizione dei fatti e degli elementi su cui si fonda il ricorso;
- d) l'indicazione specifica di eventuali mezzi di prova dei quali il ricorrente intenda avvalersi;

Entro 10 giorni dalla ricezione **LEGAL CERT SHPK**, prende in carico il ricorso riscontrandone la ricezione e provvede ad inviarlo, entro i successivi 15 giorni, alla apposita Commissione composta dal rappresentante di un'associazione di categoria presente sul territorio, e dal presidente della commissione ristretta del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità che provvederà in maniera indipendente, e tenendo presente i risultati di eventuali Ricorsi simili avvenuti precedentemente, alla valutazione ed analisi del ricorso e fornirà comunicazione di risposta nel merito entro 3 mesi dalla data di ricezione dello stesso.

Entro tale termine la Commissione trasmette copia della decisione definitiva a **LEGAL CERT SHPK** che si farà carico di inviarla a mezzo raccomandata A.R. al proponente il ricorso.

LEGAL CERT SHPK assicura che il Ricorso non venga analizzato né trattato da persone che hanno effettuato gli audit presso l'organizzazione che lo ha presentato, che hanno preso decisioni in merito alla sua certificazione e che non sono presenti nei contenuti del Ricorso stesso.

Le decisioni della Commissione ristretta vengono assunte con la presenza dei tre membri designati ed a maggioranza semplice dei presenti, in caso di parità, prevale il voto del Presidente.

Gli originali degli atti, in ogni caso, restano depositati presso la sede di **LEGAL CERT SHPK**.

La decisione intrapresa dalla Commissione Ristretta che definisce il ricorso deve contenere:

- a) il nome e cognome del ricorrente, nonché la residenza o il domicilio di questi;
- b) l'oggetto dell'impugnativa ed i suoi presupposti di fatto;
- c) lo svolgimento del procedimento;
- d) la motivazione delle decisioni assunte;

e) la data in cui è pronunciata;

f) la sottoscrizione da parte i componenti del Comitato;

LEGAL CERT SHPK garantisce sempre la massima disponibilità nel fornire le dovute informazioni sullo stato di avanzamento del ricorso e si impegna a comunicare formalmente la conclusione del processo di trattamento del Ricorso stesso all'Organizzazione che lo ha presentato.

LEGAL CERT SHPK garantisce la massima serietà sulla gestione dei ricorsi ricevuti impegnandosi ad adottare nessun comportamento discriminatorio nei confronti di ogni componente dell'Organizzazione che lo ha presentato.

5.3 Contenziosi

Le organizzazioni clienti di **LEGAL CERT SHPK** hanno la facoltà, in relazione ad ogni eventuale contenzioso che dovesse insorgere circa la corretta interpretazione, attuazione, validità ed efficacia del REG-01 "Regolamento per la certificazione dei sistemi di gestione", di utilizzare l'arbitrato ovvero ricorrere direttamente alla magistratura ordinaria.

Qualora l'organizzazione dovesse rinunciare al ricorso all'arbitrato, intendendosi così esaurito e venuto meno il rapporto fiduciario tra le parti, autorizzerà tacitamente **LEGAL CERT SHPK** ad effettuare il ritiro del certificato.

Il contenzioso potrà essere deciso attraverso arbitrato valutato da un collegio composto da tre membri: uno nominato da ciascuno delle parti ed il terzo, con mandato di presidenza, scelto di comune accordo dai primi due. In mancanza di accordo, il terzo componente sarà nominato dall'autorità civile, su richiesta della parte più diligente.

Il collegio arbitrale decide secondo diritto in via rituale. La sede dell'arbitrato sarà Tirana.

La relativa decisione sarà depositata presso l'organo competente entro novanta giorni dalla data di costituzione del collegio.

Decorso inutilmente il termine sopra indicato, le parti saranno libere di ricorrere alla giustizia ordinaria.

Il foro competente è quello di Tirana.

6) Archiviazione

Salvo che sia diversamente stabilito, ai fini della presente procedura, le notificazioni e comunicazioni sono effettuate sempre a mezzo posta, tramite plico raccomandato con avviso di ricevimento.

La funzione Responsabile del Sistema Qualità di **LEGAL CERT SHPK** ha la responsabilità di gestire ed archiviare tutta la documentazione relativa ai reclami, ricorsi e contenziosi: per questi ultimi provvederà ad aprire una apposita cartella per la conservazione di tutti gli atti.

7) Allegati