



## **Gestione Ricorsi e Reclami**

Chiunque potrà far pervenire reclami:

- sull'operato di SI Cert o sulle sue decisioni,
- sull'operato del/dei gruppo/i di valutazione o di altro personale SI Cert,
- sull'operato delle Aziende Certificate da SI Cert

dandone comunicazione scritta (utilizzando i recapiti inseriti nella sezione contatti) o verbale a SI Cert avendo cura di:

- a) Individuare il destinatario del reclamo (Se azienda certificata da SI Cert o personale di SI Cert)
- b) Descrivere dettagliatamente il reclamo
- c) Fornire le proprie generalità per garantire la ricezione delle informazioni relative alle attività di gestione del reclamo.

Chiunque potrà effettuare ricorso:

- sull'operato di SI Cert o sulle sue decisioni,
- sull'operato del/dei gruppo/i di valutazione o di altro personale SI Cert,
- sull'operato delle Aziende Certificate da SI Cert

inviando apposita comunicazione tramite raccomandata A.R. utilizzando gli indirizzi inseriti nella sezione contatti, avendo cura di:

- d) Individuare il destinatario del reclamo (Se azienda certificata da SI Cert o personale di SI Cert)
- e) Descrivere dettagliatamente il reclamo
- f) Fornire le proprie generalità per garantire la ricezione delle informazioni relative alle attività di gestione del ricorso.

SI Cert al momento della ricezione di un reclamo o ricorso provvederà a:

- a) individuare la/e persona/e che dovrà/anno gestire il ricorso/reclamo;
- b) la persona di cui al punto a) analizzato il ricorso/reclamo, se ritenuto fondato, provvederà a contattare il ricorrente proponendo un'azione per eliminare le cause del ricorso/reclamo, nel caso in cui il ricorrente non accetti la proposta dell'OdC e non formuli una controproposta accettabile, si avvierà, ove necessario, l'iter dell'arbitrato. Nel caso in cui il ricorso/reclamo non sia ritenuto fondato, la persona incaricata provvederà a rispondere tramite raccomandata R.R. indicando le motivazioni della ricusazione del ricorso/reclamo, e se il ricorrente non accetta le motivazioni della ricusazione, si avvierà, ove necessario, l'iter dell'arbitrato;
- c) gli eventuali ricorsi/reclami saranno registrati su apposito registro, riportando sullo stesso le azioni intraprese e saranno gestiti da personale non coinvolto nel ricorso/reclamo
- d) la persona di cui al punto a) sarà responsabile dell'adozione delle correzioni ed azioni necessarie al trattamento/risoluzione del ricorso.
- e) SI Cert garantirà informazioni relative agli stati di avanzamento e dei risultati del ricorso/reclamo dandone formale comunicazione alla chiusura dello stesso.