



PROCESSO PER I RECLAMI A NQA ITALIA

1. SCOPO

- 1.1 Tutte le parti interessate hanno il diritto di presentare una denuncia a NQA Italia, nel prosieguo NQA, rispetto alle sue attività di certificazione e ispezione o alle persone/aziende certificate.
- 1.2 La presentazione del reclamo, le indagini e il processo decisionale in materia di reclami, non deve comportare alcuna azione discriminatoria nei confronti del denunciante.
- 1.3 Ogni indagine tiene conto dei risultati di denunce simili e garantisce che, ove applicabile, sia intrapresa una correzione e un'azione correttiva.

2. RESPONSABILITA'

- 2.1 Le responsabilità sono definite nel testo di questa procedura.

3. PROCEDURA DI RECLAMO

- 3.1 Per prima cosa, il denunciante presenta un reclamo scritto alla Direzione di NQA.
- 3.2 La Direzione conferma la ricevuta formale al ricorrente e fornisce al denunciante il nome del responsabile e un periodo di tempo previsto per il completamento. Conferma altresì la garanzia di mancanza di qualsiasi azione discriminatoria contro il denunciante; presentazione, indagini e decisione sui reclami non devono infatti comportare alcuna azione discriminatoria nei confronti del denunciante.
- 3.3 Ad ogni reclamo dovrà essere dato un riferimento specifico per facilitare la tracciabilità.
- 3.4 Se fosse superato il periodo di tempo previsto per il completamento, il denunciante è costantemente aggiornato per quanto riguarda i progressi.
- 3.5 La persona responsabile dell'indagine e della decisione provvisoria deve essere indipendente dai reclami assegnatigli. Per esempio: non coloro che sono stati coinvolti nel processo di certificazione/ispezione.
- 3.6 Il responsabile delle indagini e della decisione provvisoria deve soddisfare tutti i criteri di competenza definiti da NQA riguardanti il ruolo di Decision Maker nei confronti dello schema o degli schemi a cui il reclamo si riferisce.
- 3.7 L'esito delle indagini e la decisione provvisoria sarà riesaminata e approvata dalla Direzione prima della comunicazione al denunciante.
- 3.8 La Direzione è responsabile per l'avvio, il monitoraggio e l'attuazione delle eventuali azioni correttive identificate di competenza di NQA.
- 3.9 Per ogni reclamo relativo ad una persona/azienda certificata o ad una ispezione, devono essere effettuate, ove applicabile, adeguate azioni correttive, da registrare nel Rapporto NC/AC.



3.10 Entro 7 giorni dalla conclusione dell'indagine, il risultato è formalmente comunicato al denunciante a cura del Responsabile della certificazione/Responsabile tecnico; lo stesso è altresì responsabile di assicurare che tutte le necessarie azioni successive vengano completate in modo tempestivo.

3.11 Se il denunciante intende contestare la decisione delle indagini sui reclami, la denuncia deve essere effettuata ancora in forma scritta.

3.12 Il denunciante può richiedere accesso agli atti per la sola lettura presso la sede di NQA ed una sola volta durante tutto il processo di reclamo.

3.13 In tutti i casi, la decisione della Direzione è definitiva e vincolante per tutte le parti.

3.14 Tutti i reclami sono riesaminati annualmente durante il Riesame della direzione, al fine di garantire che le cause e le azioni correttive siano state registrate / implementate.

3.15 Il processo di trattamento dei reclami è sottoposto ai requisiti di riservatezza, per quanto attiene al denunciante ed all'oggetto del reclamo.

4. REGISTRAZIONI

4.1 RegISTRAZIONI complete delle indagini, delle decisioni e delle azioni correttive sono conservate per almeno 5 anni.

4.2 Le registrazioni relative a tutti i reclami sono messe a disposizione del Comitato di salvaguardia dell'imparzialità e alle persone interessate (esempio: esaminatore, ispettore, etc), tramite registrazione sul modello [M034 – Registro Unico dei Rilievi](#)