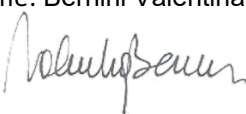

	MP7.9S1	REV 1 Del 17/06/2019
	Trattamento reclami	Pag. 1 di 3

Laboratorio di prova della società SIIIA Srl




Scheda MP7.9S1

Trattamento reclami

Redatto da: RSQ Cognome e nome: Bernini Valentina il: 17/06/2019 Firma: 	Riesaminato ed approvato da: DL Cognome e nome: Betta Giampaolo il: 17/06/2019 Firma: 
--	---

Documento originale in vigore per uso interno da parte del Laboratorio di prova della società SIIIA Srl. Documento di proprietà di SIIIA Srl, è vietata la distribuzione e la diffusione senza esplicita autorizzazione scritta.

	MP7.9S1	REV 1 Del 17/06/2019
	Trattamento reclami	Pag. 2 di 3

**PROCESSO DI TRATTAMENTO DEI RECLAMI DEL LABORATORIO DI PROVA DELLA SOCIETÀ SIIIA SRL,
PARCO AREA DELLE SCIENZE, 43124 PARMA**

Il presente documento descrive il processo di trattamento dei reclami attuato dal Laboratorio della società SIIIA S.r.l. Il Laboratorio accetta e analizza reclami presentati solamente nelle modalità previste dal proprio MQ e di seguito descritte, altre forme di reclamo non sono ammesse dal Laboratorio.

1) RICHIESTA MODULO DI ESTENSIONE RECLAMO

Chiunque intenda estendere un reclamo deve contattare il Laboratorio e fare richiesta di fornitura del modulo MP7.9M1_x. Il Laboratorio può essere contattato sia telefonicamente: +39 340 6975869, che via e-mail: giampaolo.betta@siiia.org. Il Direttore del Laboratorio (DL) provvederà alla fornitura del modulo sopracitato nel più breve tempo possibile.

2) COMPILAZIONE DEL MODULO E RICONSEGNA AL LABORATORIO


L'estensore del reclamo compila il modulo sopracitato nelle modalità specificate nel modulo stesso e provvede a riconsegnarlo al Laboratorio in formato cartaceo. DL conferma la ricezione del modulo stesso all'estensore del reclamo.

3) GESTIONE DEL RECLAMO DA PARTE DEL LABORATORIO

Il Laboratorio analizza il reclamo, identifica le figure responsabili dell'attività oggetto del reclamo, stabilisce l'accettabilità del reclamo e lo valida raccogliendo e verificando tutte le informazioni necessarie.

Un reclamo si intende accettabile se esso si riferisce ad attività del Laboratorio per le quali il Laboratorio stesso è responsabile.

Un reclamo si intende validato se le dichiarazioni dell'estensore del reclamo corrispondono a condizioni del Laboratorio e delle sue attività veritiere. Il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità (RSQ) ha la responsabilità di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie alla validazione del reclamo.

	MP7.9S1	REV 1 Del 17/06/2019
	Trattamento reclami	Pag. 3 di 3

Se già da una prima analisi il reclamo viene giudicato non accettabile, il reclamo viene chiuso specificandone le motivazioni e viene data comunicazione all'estensore del reclamo.

Se dalla raccolta e verifica delle informazioni risulta che le dichiarazioni non corrispondono a condizioni veritiere, il reclamo viene chiuso e le motivazioni e le evidenze ottenute dalle indagini effettuate sono comunicate al soggetto reclamante.

Se il reclamo è giudicato accettabile e validato, RSQ stabilisce se le dichiarazioni dell'estensore del reclamo corrispondono per il Laboratorio ad un'attività non conforme. In tal caso apre una non conformità secondo le modalità specificate nel MQ. In tutti gli altri casi il reclamo si configura come segnalazione utile ad attivare miglioramenti e dunque RSQ avvia le azioni per stabilire e implementare i conseguenti miglioramenti.

In caso di non conformità, la NC viene gestita assicurando che sia intrapresa ogni azione per tenerla sotto controllo e correggerla, affrontarne le conseguenze, dove applicabile eliminare la causa in modo che non si ripeta. Il reclamo si considera chiuso quando la NC è chiusa e gli esiti del reclamo sono comunicati all'estensore.

In tutti gli altri casi il reclamo si configura come segnalazione utile ad attivare miglioramenti. In questo caso, il Laboratorio dà comunicazione all'estensore del reclamo che la sua segnalazione è stata presa in carico al fine di stabilire, valutare e implementare azioni di miglioramento. Il reclamo si considera chiuso senza ulteriori azioni in quanto non ha messo in evidenza non conformità.

In tutti i casi RSQ registra e descrive le azioni intraprese dal Laboratorio al fine di gestire il reclamo in un documento di sistema che è consegnato da DL all'estensore del reclamo dopo la sua chiusura.

Il Laboratorio assicura che il processo di gestione del reclamo e di determinazione degli esiti sia gestito oppure riesaminato e approvato da personale non coinvolto nell'attività oggetto di reclamo.