D.A.S. - CERTIFICATION Kft
Kálmán Imre utca 1 - 1054 Budapest, Hungary
VAT number HU29252134.

Pro 08

Reclami e ricorsi

1

Redatta da:	Verificata da:	Approvata da:
Erminio Petronio	Comitato Tecnico	Amministratore Unico
Rev. 0	21/11/2023	21/11/2023
Rev.01	06/05/2024	06/05/2024
Rev.2	27/05/2024	27/05/2024

D.A.S. - CERTIFICATION Kft
Kálmán Imre utca 1 - 1054 Budapest, Hungary
VAT number HU29252134.

INDICE

1. **Scopo**
2. **Clausole standard e di riferimento**
3. **Criteri generali**
4. **Procedure di appello**
5. **Reclami**
6. **Glossario**

D.A.S. - CERTIFICATION Kft
Kálmán Imre utca 1 - 1054 Budapest, Hungary
VAT number HU29252134.

1. Scopo del documento

Lo scopo di questa procedura è definire le regole e le responsabilità per la gestione dei reclami e dei ricorsi presentati dai clienti contro DAS Certification Kft . La procedura si applica ogni volta che un reclamo o un appello viene presentato a DAS Certification Kft .

2. Clausole standard e di riferimento

La presente procedura si riferisce alle seguenti clausole:

Standard	Attività	Clausola
Norma ISO/IEC 17021-1:2015	**Appelli**	**9.7**
Norma ISO/IEC 17021-1:2015	**Reclami**	**9.8**

3. Criteri generali

Il cliente e/o la parte interessata può inoltrare un reclamo o presentare un ricorso a DAS- Certification Kft . I reclami possono essere ricevuti durante il processo di certificazione o successivamente, vale a dire dopo che il servizio è stato fornito.

4. Appello

Il ricorso è una richiesta formalizzata dall'organizzazione cliente e indirizzata all'OdC contro un provvedimento di sospensione, riduzione dell'ambito o revoca della certificazione. L'OdC è responsabile della raccolta e della verifica di tutte le informazioni necessarie alla convalida del ricorso stesso.

Il ricorso deve essere formalizzato in forma scritta, adeguatamente motivato, con eventuale documentazione di supporto allegata e deve avere ad oggetto un provvedimento dell'organo deliberante; la decisione sul ricorso è di competenza del Comitato Tecnico.

Nel caso in cui un componente del Comitato Tecnico sia coinvolto nel processo di verifica/decisione, la decisione spetta alle restanti figure del Comitato stesso, che potrà avvalersi, ove necessario, del supporto di personale competente.

La decisione deve essere presa entro un termine ragionevole e comunque non oltre 90 giorni dalla presentazione del ricorso. I verbali delle comunicazioni durante il ricorso sono conservati elettronicamente e/o su carta nel fascicolo del cliente.

Nel caso in cui il ricorrente non accetti la decisione, sarà possibile richiamare le condizioni contrattuali e le modalità di risoluzione delle controversie.

Periodicamente il Comitato per l'imparzialità esaminerà la gestione dei ricorsi al fine di garantire che non siano state attuate azioni discriminatorie. Ulteriori informazioni relative alla procedura di ricorso

sono riportate nel regolamento di certificazione che è anche presente sul sito web di DAS Certification Kft insieme a questa procedura.

5. *Reclami*

Verso la CB.
Il reclamo consiste nella formalizzazione di una contestazione da parte dell'organizzazione cliente in merito alla gestione inefficace di un processo o al mancato rispetto di un requisito contrattuale.

L'Organismo deve gestire il reclamo entro un termine ragionevole e comunque non oltre 90 giorni dal suo ricevimento; il Comitato Tecnico è l'organismo competente a istruire il merito del reclamo e se uno o più membri del Comitato Tecnico sono coinvolti nell'oggetto del reclamo, questi non possono essere consultati e prendere decisioni definitive in merito.

Il reclamo viene gestito come una non conformità, pertanto richiede un trattamento immediato, senza discriminazioni, e un'analisi delle cause, al fine di definire eventuali azioni correttive e preventive appropriate. La risposta ufficiale deve essere formalizzata per iscritto e inviata all'organizzazione che ha presentato il reclamo. Ulteriori informazioni relative alla procedura di ricorso sono riportate nel regolamento di certificazione che è anche presente sul sito web di DAS Certification Kft insieme alla presente procedura.

Verso un cliente certificato dal CB
La formalizzazione di un reclamo contro un'organizzazione certificata comporta le seguenti attività:

a) Affidare la gestione del reclamo ad un Lead auditor in organico
b) Analisi preliminare del reclamo con analisi documentale dei report di audit se ritenuto utile, coinvolgimento dell'organizzazione certificata e, se necessario, pianificazione di un audit straordinario.
c) Risposta formale al denunciante.

Nel corso della verifica di sorveglianza, escluso il caso di verifica straordinaria, il reclamo verrà esaminato in modo approfondito.

6. Glossario

Nessuno