

 <b>IPQ</b> <b>ISTITUTO PARMA QUALITÀ</b>	<b>GESTIONE RECLAMI</b>			Rif. <b>IO-50</b> Ed. 1 Rev. 0
Redatto da: RAQ	Verificato da: DG	Approvato da: DG	Data: settembre 2018	Pag. 1 di 1

- 1) IPQ prende in esame solo i reclami formulati per iscritto; il reclamo, il cui ricevimento deve essere documentato nonché confermato al reclamante, viene portato all'attenzione di DG, il quale lo esamina e lo affida al Responsabile del Servizio competente o al RAQ. Questi lo esamina, acquisisce tutte le informazioni necessarie per accertarne la fondatezza e propone al DG i provvedimenti ritenuti più adeguati e comunque il riscontro da fornire al reclamante. Le decisioni – da comunicarsi al reclamante stesso – devono essere riesaminate, approvate ed assunte da persona diversa da quelle coinvolte precedentemente nei contenuti del reclamo.
- 2) Qualora il reclamo coinvolga anche un produttore ricompreso nel sistema di controllo, DG può segnalare anche ad esso il reclamo pervenuto.
- 3) DG verifica la corretta esecuzione ed efficacia dei provvedimenti eventualmente adottati a seguito di reclami, assicurando anche il rispetto della massima riservatezza circa il reclamante ed i contenuti del reclamo stesso e concordando con gli interessati se ed in quale misura il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.
- 4) L'Istituto deve comunicare formalmente al reclamante la conclusione del processo di trattamento del reclamo, comunicandone anche, se del caso, lo stato di avanzamento; la chiusura del reclamo deve avvenire – fatto salvo il caso in cui la sua trattazione sia ritenuta dal DG di competenza del CoCe – entro 30 giorni dalla data di ricevimento.
- 5) A cura di RAQ è tenuto un sistema di registrazione dei reclami pervenuti, delle loro motivazioni e del loro trattamento.
- 6) L'andamento dei reclami, nonché la applicazione della più appropriata procedura – che può essere ampiamente diversificata in funzione della natura e dell'oggetto del reclamo stesso - è oggetto di valutazione in sede di Riesame della Direzione.