ALLEGATO n°8
PROCEDURA RECLAMI

1. Scopo e campo di applicazione

Scopo
La procedura in esame assicura una sollecita trattazione dei reclami presentati, specificando ruoli e responsabilità delle figure coinvolte in ciascuna fase del processo. Essa inoltre garantisce l'uniformità di comportamento.
Lo scopo della presente procedura è quello di definire le regole adottate:

- identificare, registrare e gestire i reclami ricevuti, che possono insorgere in qualunque fase dei processi;
- gestire i reclami degli utenti (interni ed esterni);
- mantenere rapporti corretti e trasparenti con la clientela.

La procedura si applica primariamente ai prodotti che sono ricompresi nello scopo del certificato di Gestione Forestale Sostenibile.

Campo di applicazione
La procedura si applica alle NC emerse:

- a livello aziendale/servizi/uffici;
- alla gestione dei reclami fatti pervenire in qualunque forma

2. Modalità operative

A) Raccolta delle segnalazioni e dei reclami.

Le segnalazioni possono essere proposte al gestore, secondo le seguenti modalità:

1) segnalazioni telefoniche o fax;
2) posta elettronica o posta elettronica certificata.
NON SONO PRESE IN CONSIDERAZIONE SEGNALAZIONI ANONIME.

Nella ricezione della segnalazione o del reclamo il gestore dovrà prestare particolare attenzione alla raccolta del dato, richiedendo tutte le informazioni di base per la corretta identificazione del soggetto che lo presenta e i dati identificativi del servizio/prodotto fornito.

Il reclamo viene protocollato.

B) Registrazione reclami.

In caso di ammissibilità del reclamo, questo viene registrato ed archiviato per un periodo di 5 anni.

C) Comunicazione al cliente.

Il responsabile della certificazione informa il soggetto che ha effettuato la segnalazione, mediante lettera scritta, sulla registrazione del reclamo e propone una soluzione adottata e/o approvata dalla direzione entro 2 settimane di tempo.

D) Valutazione del reclamo.

Attraverso un sopralluogo in campo (o altro metodo ritenuto opportuno) si verifica l'attendibilità del reclamo presentato.

E) Attuazione soluzione.

In prima istanza si cerca sempre un dialogo con il reclamante in modo da risolvere i reclami prima di intraprendere altre azioni sostanziali.

VENGONO IMMEDIATAMENTE INTERROTTI I LAVORI E VERIFICATA L'OPPORTUNITÀ DI PROSEGUIRLI O DI MODIFICARLI IN MODO DA RIDURRE L'IMPATTO OGGETTO DEL RECLAMO.
QUANDO IL RECLAMO RIGUARDA LA VIOLAZIONE DI DIRITTI CONSUETUDINARI ALLORA I LAVORI DEVONO ESSERE INTERROTTI.

SE SI PROVVEDE ALLA SOSPENSIONE DEI LAVORI DEVE ESSERE INFORMATO L'ENTE DI CERTIFICAZIONE ENTRO DUE SETTIMANE (INFORMANDO ANCHE SU I PASSI CHE L'ORGANIZZAZIONE INTRAPRENDERÀ)

F) Determinazione dell'azione correttiva.

L'azione correttiva è quell'azione intrapresa per eliminare le cause di esistenti non conformità, difetti o altre situazioni non desiderate, al fine di prevenirne il ripetersi Le Azioni Correttive devono essere di livello appropriato all'importanza dei problemi, commisurate ai rischi relativi e devono orientarsi all'eliminazione della causa della non conformità.
Nel caso di non conformità grave l'azione correttiva può essere richiesta dal responsabile della certificazione contestualmente alla registrazione del reclamo.

G) Informazione al reclamante.

Il responsabile della certificazione informa il reclamante in merito all'azione correttiva intrapresa e ne valuta la soddisfazione.

H) Valutazione azione correttiva e chiusura del reclamo.

L'azione correttiva viene intrapresa al gestore e/o dal singolo aderente coinvolto e ne viene valutata l'efficacia nell'immediato e nel medio lungo periodo (anche attraverso la scheda di monitoraggio cantieri forestali);

Se si rende necessaria una modifica delle procedure interne queste vengono modificate di conseguenza.

I) Chiusura del richiamo.

Il reclamo viene chiuso in un tempo ragionevole.

L) Registrazione ed archiviazione del reclamo.

I reclami vengono archiviati insieme alle azioni intraprese comprensivi di:

- i passi intrapresi per risolvere le controversie;
- i risultati di tutti processi di risoluzione delle controversie, compresi i risarcimenti;
- le controversie irrisolte, le ragioni per cui essi non sono stati risolti e come si intende chiuderli;
- i provvedimenti da porre in atto per evitare il ripetersi della controversia.

3. Responsabilità

La responsabilità della gestione dei reclami ricevuti è del responsabile della certificazione forestale.