


<b>AGRIS Sardegna</b> Laboratori dell'AGRIS Sardegna Agenzia Regionale per la Ricerca in Agricoltura Agenzia pro sa Chirca in Agricoltura	<b>PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI</b>	PG 22
		pag. 1 di 4

## PG 22 – PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI

### INDICE DEGLI ARGOMENTI:

- 1.0 Scopo e campo di applicazione
- 2.0 Descrizione del processo di gestione dei reclami e messa a disposizione delle parti interessate. Requisiti e responsabilità
- 3.0 Schema del processo di gestione dei reclami
- 4.0 Contenuto del processo di trattamento dei reclami
- 5.0 Raccolta e verifica delle informazioni
- 6.0 Interazioni con il reclamante
- 7.0 Esito e decisioni sulla valutazione del reclamo
- 8.0 Comunicazione finale al reclamante

Copia n. 01

Ediz.	Rev.	Data	Motivo	Redatto RGQ	Riesam. e approvato RL (Sede Centrale)
05	00	13.09.2021	Riunificazione delle Procedure Gestionali delle Sedi	Salvatore Mere	

Il presente documento è di proprietà di AGRIS Sardegna e ne è vietata la riproduzione anche parziale

<b>AGRIS Sardegna</b> Laboratori dell'AGRIS Sardegna Agenzia Regionale per la Ricerca in Agricoltura Agenzia pro sa Chirca in Agricoltura	<b>PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI</b>	PG 22
pag. 2 di 4		

## 1.0 Scopo e campo di applicazione

L'attenzione che i Laboratori dell'AGRIS prestano alla comunicazione con i propri Clienti/Committenti, e con l'esterno in generale, si manifesta attraverso la gestione dei reclami e dei suggerimenti attraverso un processo documentato.

I reclami riguardano il non soddisfacimento di un requisito relativo ai servizi erogati, rilevato direttamente dai Clienti/Committenti.

I suggerimenti sono semplici proposte, consigli o richieste volte al miglioramento del servizio offerto che non rappresentano uno scostamento dall'offerta.

## 2.0 Descrizione del processo di gestione dei reclami e messa a disposizione delle parti interessate. Requisiti e responsabilità

La presente procedura, è resa disponibile, attraverso i seguenti canali istituzionali, ai Clienti/Committenti dei Laboratori:

- sito interno di AGRIS ricerca per i Clienti/Committenti interni dell'Agenzia di ricerca;
- attraverso il portale [www.sardegnaagricoltura.it](http://www.sardegnaagricoltura.it) per tutti i Clienti/Committenti.

Su richiesta scritta e/o verbale inoltre il Laboratorio si impegna a trasmettere ai Clienti/Committenti copia elettronica o cartacea della procedura.

Il Laboratorio accoglie il reclamo/suggerimento sia sotto forma verbale che scritta; al fine di consentire un inoltro più semplice del reclamo/suggerimento è reso disponibile il modulo "Reclami e suggerimenti" mod. 104.

Il Cliente/Committente che intenda presentare un reclamo verbale deve presentare l'istanza al Responsabile del Laboratorio.

Qualora il Cliente/Committente, ritenga di aver rilevato un disservizio, è preciso compito del Responsabile del Laboratorio verificare la congruità della segnalazione, con il supporto del Responsabile del Sistema di Gestione e, se necessario, con le altre funzioni del Laboratorio coinvolte.

Se la segnalazione non si riferisce alle attività per le quali il Laboratorio è responsabile viene data comunicazione al Cliente/Committente ed il processo si conclude.

Se il problema lamentato è riconducibile al servizio fornito si avvia il processo di trattamento del reclamo.

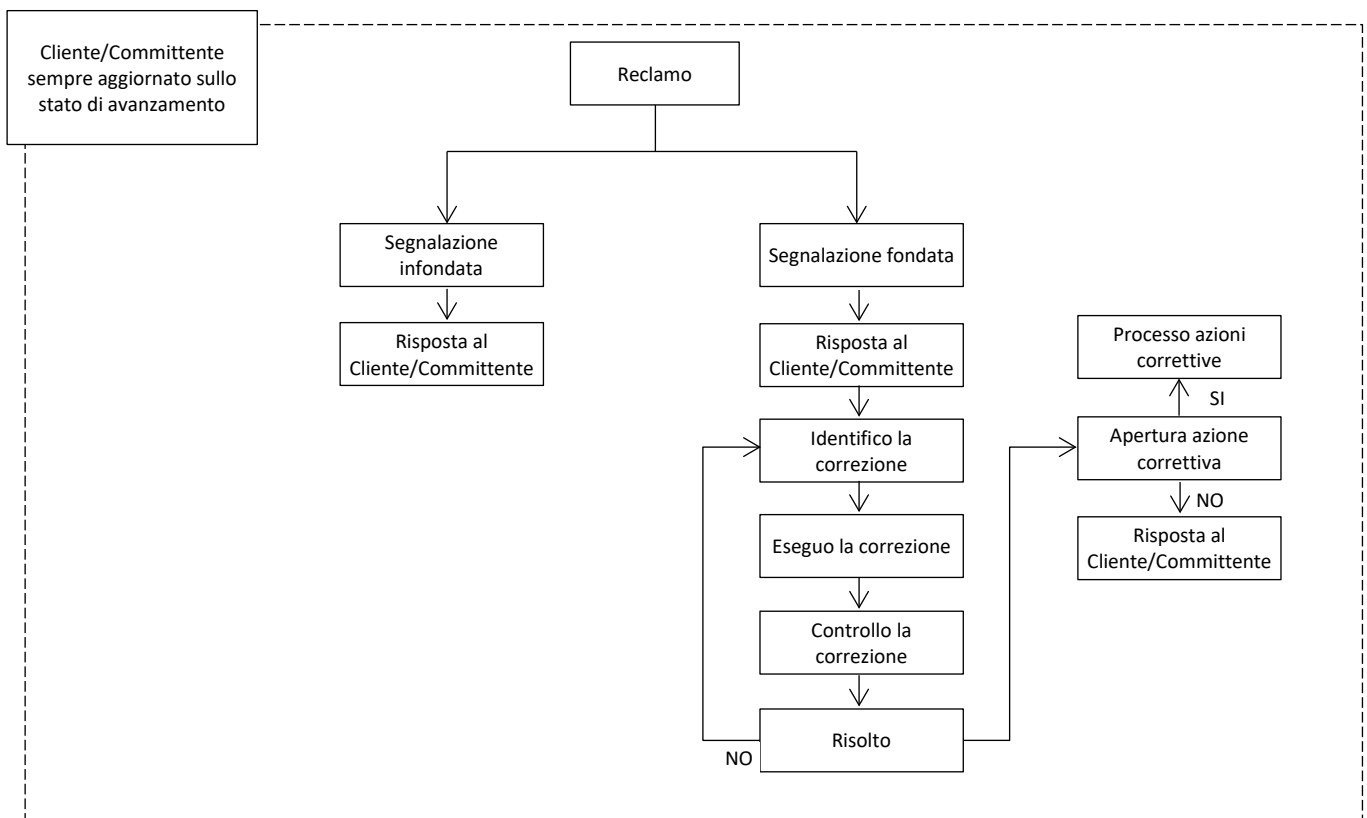
È compito e responsabilità del Responsabile del Laboratorio:

- redigere il "Rapporto di non conformità/osservazione" - reclamo mod. 86, riportando le seguenti informazioni:
  - numero del "Rapporto di non conformità/osservazione" - reclamo mod. 86;
  - Cliente/Committente al quale il reclamo si riferisce;
  - data del rapporto di "Rapporto di non conformità/osservazione" - reclamo mod. 86;

- descrizione del reclamo, allegando l'eventuale documentazione a supporto;
  - risultato degli accertamenti effettuati;
  - descrizione delle azioni intraprese per la risoluzione della non conformità/osservazione;
  - indicazione se il reclamo ha originato un'azione correttiva;
  - verifica dell'efficacia dell'azione intrapresa per la risoluzione;
  - la data e la firma al rilievo ed alla risoluzione.
- analizzare il problema per ricercare le cause che hanno originato la non conformità;
  - individuare le modalità più opportune per la risoluzione della non conformità;
  - concordare le azioni correttive da adottare, la funzione incaricata e la data prevista per la risoluzione della non conformità;
  - informare le funzioni aziendali di competenza coinvolte dal reclamo;
  - verificare l'adozione e l'efficacia delle azioni correttive adottate, alla scadenza prevista e riportarlo sul modulo "Rapporto di non conformità/osservazione" - reclamo mod. 86;
  - trasmettere ad Responsabile del Sistema di Gestione per l'archiviazione il "Rapporto di non conformità/osservazione" - reclamo mod. 86.

I "Rapporti di non conformità/osservazione" - reclamo mod. 86, costituendo elementi in ingresso per il riesame annuale del Sistema di Gestione, sono portati in tale occasione all'attenzione della Direzione affinché possano essere adottate le azioni necessarie.

### 3.0 Schema del processo di gestione dei reclami



<b>AGRIS Sardegna</b> Laboratori dell'AGRIS Sardegna Agenzia Regionale per la Ricerca in Agricoltura Agenzia pro sa Chirca in Agricoltura	<b>PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI</b>	PG 22
pag. 4 di 4		

#### 4.0 Contenuto del processo di trattamento dei reclami

Le procedure adottate consentono la rintracciabilità, la registrazione e la garanzia che vengano intraprese azioni idonee alla gestione del reclamo.

#### 5.0 Raccolta e verifica delle informazioni

È preciso compito del Responsabile del Laboratorio verificare la congruità delle non conformità evidenziate, con il supporto del Responsabile del Sistema di Gestione e, se necessario, con le altre funzioni del Laboratorio coinvolte al fine di validare il reclamo.

#### 6.0 Interazioni con il reclamante

Il Cliente/Committente è tenuto costantemente aggiornato, attraverso comunicazioni scritte, sulla presa in carico del reclamo e sullo stato di avanzamento della gestione dello stesso, sino alla conclusione dell'azione.

#### 7.0 Esito e decisioni sulla valutazione del reclamo

La verifica dell'efficacia delle azioni correttive adottate alla conclusione del processo di gestione del reclamo, alla scadenza prevista, e riportate sul modulo "Rapporto di non conformità/osservazione" - reclamo mod. 86, deve essere attuata da una funzione non coinvolta nel processo oggetto del reclamo.

#### 8.0 Comunicazione finale al reclamante

Il Laboratorio si fa carico di trasmettere al Cliente/Committente, estensore del reclamo, gli esiti dell'azione intrapresa dal Laboratorio attraverso una comunicazione scritta.