

## 7.9 Reclami

Il cliente viene informato sulla modalità di presentazione di un reclamo all'interno dell'offerta. Ogni reclamo/segnalazione inteso come "osservazione che può contribuire al miglioramento del servizio" viene preso in considerazione nell'ottica del miglioramento del servizio. Le modalità di ricezione sono le seguenti:

- a) Via mail all'indirizzo di posta elettronica della SSIP [ssip@ssip.it](mailto:ssip@ssip.it)
- b) Comunicazione diretta presso la sede della SSIP.
- c) Via posta ordinaria la SSIP.
- d) Via telefono.

In tutti i casi il reclamo può pervenire a qualsiasi funzione aziendale che provvederà a formalizzarlo alla Segreteria mediante comunicazione interna (es. via e-mail). La Segreteria provvederà poi ad inoltrare il reclamo al RLA e RSQ con tutte le informazioni necessarie alla sua corretta gestione.

Il Cliente riceve comunicazione di presa in carico del reclamo entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso. In tutti i casi l'utente viene informato delle decisioni ed azioni intraprese nel più breve tempo possibile dalla data di presa in carico del reclamo e rende disponibile su richiesta a qualsiasi parte interessata del contesto in cui la SSIP opera, la descrizione del processo di trattamento dei reclami inviando o la presente pagina del MQ ed il paragrafo 7.10 sulla gestione delle attività non conformi.

Qualora il Reclamo, valutato da RSQ e RLA risulti essere attendibile, viene preso in carico dal Responsabile Sistema Qualità, il quale valuta il rango del reclamo/segnalazione e lo gestisce come indicato al § 7.10 del presente Manuale, ovvero compilando il modulo "*Rapporto di non conformità*" (MOD11\_01).

La Stazione Sperimentale si accerta che gli esiti dei reclami al segnalante siano riesaminati ed approvati da personale non coinvolto nelle attività di laboratorio originarie in esame.

I reclami e la relativa documentazione sono archiviati dal RSQ e comunicati alla Direzione della SSIP.

La valutazione ed il trattamento dei reclami è un input al Riesame della Direzione da parte del Responsabile Sistema Qualità.