

## DOCUMENTO DI GESTIONE DEL RECLAMO O RICORSO

### Premessa

Il presente documento è disponibile a tutti gli utenti sul sito internet [www.siv.bo.it](http://www.siv.bo.it)

### Definizioni:

"reclamo", espressione di insoddisfazione in merito alle relazioni, ai servizi, alle attività della SIV srl.

"ricorso", richiesta di riconsiderazione dell'esito di una ispezione.

"parte interessata", qualsiasi persona o Organizzazione interessata. Nel caso di "Ricorso" per parte interessata si intende il richiedente l'ispezione. La "parte interessata" ha facoltà di presentare: reclamo o ricorso

Non saranno accettati ricorsi pervenuti oltre quindici giorni dalla data di rilascio del "verbale e rapporto di verifica".

Non saranno accettati reclami o ricorsi in forma anonima.

### Istruzioni

Il reclamo, scritto in forma libera e contenente più elementi possibili utili al trattamento del caso, e contenente anche il nome cognome, numero di telefono, email della parte interessata, può essere inviato a scelta della parte interessata a mezzo

email o pec: [siv@siv.bo.it](mailto:siv@siv.bo.it) [siv.pec@pec.it](mailto:siv.pec@pec.it)

oppure posta ordinaria o raccomandata: SIV srl via Boldrini 18-40121 Bologna

Il ricorso può essere inviato a scelta della parte interessata, a mezzo pec: [siv.pec@pec.it](mailto:siv.pec@pec.it)

o raccomandata con ricevuta di ritorno: SIV srl via Boldrini 18- 40121 Bologna

### Gestione

Il reclamo o ricorso sarà ricevuto dalla segreteria e inoltrato al responsabile del sistema di gestione RSG.

Entro cinque giorni lavorativi dalla ricezione, RSG comunicherà alla parte interessata:

la ricezione e presa in carico del reclamo o ricorso, la pertinenza (o meno) del reclamo o ricorso, l'avvio del trattamento.

### Trattamento

Entro gli stessi cinque giorni lavorativi dalla ricezione, il RSG:

-registra con codice alfanumerico AAMMG e nome della parte interessata;

-assegna la valutazione del caso a figure non coinvolte (es RST, VICE, VER, OFF, DIR, RSG).

Entro quindici giorni lavorativi dalla ricezione:

potranno essere chieste informazioni supplementari alla parte interessata, anche telefonicamente o per email, e, nel caso di ricorsi, potranno essere chiesti sopralluoghi supplementari, non onerosi per la parte interessata;

sarà inviata alla parte interessata l'esito della valutazione con proposta per la risoluzione del caso.

Fine documento

4	04/03/2024	DOC -R&R- 01	Resp. Sistema di Gestione	Direzione
Rev.	Data	Oggetto	Redatto da	Verificato e Approvato da