Il processo di trattamento reclami è dettagliatamente descritto nella procedura G02- Gestione reclami, e di seguito schematizzato per una più immediata consultazione. E’ possibile, su richiesta al personale di laboratorio, ricevere una copia cartacea del presente documento e/o della procedura G12 corredati del modulo per la formalizzazione del reclamo G02-M02 (scaricabile anche dalla sezione Modulistica del sito web [www.allevatoripuglia.it](http://www.allevatoripuglia.it) ).

|  |  |
| --- | --- |
| **ATTIVITA’** |  **MODALITA’ DI GESTIONE DEI RECLAMI** |
| Ricevimento e presa in carico di un reclamo | Il processo prende avvio dall'espressione di insoddisfazione/reclamo, che può essere verbale o scritta (anche a mezzo mail) e provenire dal destinatario del servizio analitico previa formalizzazione su modulo predisposto (G12-M02). Il ricevente, RL o il DG, lo prende in carico confermandone al cliente la ricezione. |
| Valutazione fondatezza | Il RL valuta la fondatezza del reclamo: non è infrequente infatti che possano emergere lamentele ed opposizioni, anche di forte portata, non strettamente connessi alla qualità del servizio. Anche se tale valutazione riporta un esito negativo è comunque sempre prevista una comunicazione in merito al cliente. |
| Aperta non conformità | Qualora il reclamo risulti fondato, il RL o il DG convalida l’esposto e propone a RSG l'apertura di una NC e quindi le azioni da intraprendere per risolverlo. Vengono individuate le possibili attività coinvolte per dare risposta soddisfacente al reclamo e limitare, nel futuro, il ripetersi della situazione. |
| Comunicazione al cliente | E’ sempre prevista una comunicazione al cliente da parte del RL o del DG per aggiornare il cliente sullo stato di avanzamento delle decisioni ed azioni approvate e attivate da persona non coinvolta nella attività di laboratorio originarie oggetto del reclamo. Inoltre, è dato al reclamante avviso ufficiale della fine del processo di trattamento del reclamo con richiesta se è stato soddisfatto del trattamento di gestione da parte del laboratorio. |
| Registrazioni | Le attività vengono registrate su moduli appositamente predisposti (Modulo per la gestione di reclami (G02-M03), Modulo per la gestione delle Non Conformità (G03-M01) e delle azioni correttive (G03-M02). |

IL RESPONSABILE DEL LABORATORIO

