



ASSOCIAZIONE REGIONALE ALLEVATORI PUGLIA
LABORATORIO ANALISI LATTE

G02-ALL.1

REV. 01

DATA 11/01/2021

Pagina 1 di 2

PROCESSO TRATTAMENTO DEI RECLAMI

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).

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
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 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 DG, o comunque da personale non coinvolto nella attività di laboratorio oggetto del reclamo, 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
Registrazioni	<i>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).</i>

IL RESPONSABILE DEL LABORATORIO



ASSOCIAZIONE REGIONALE ALLEVATORI PUGLIA
LABORATORIO ANALISI LATTE

G02-ALL.1

REV. 01

DATA 11/01/2021

Pagina 2 di 2

PROCESSO TRATTAMENTO DEI RECLAMI