



CICPND
CENTRO ITALIANO
DI COORDINAMENTO
PER LE PROVE NON DISTRUTTIVE

Via C. Pisacane, 46
20025 Legnano MI
PEC: info@pec.cicpnd.it
C.F. e P.I. 09510020150



PRS N° 012C
MS N° 064A

Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC
Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreement

CICPND	RICORSI E RECLAMI NEL SETTORE DELLA CERTIFICAZIONE DEL PERSONALE E NEL SISTEMI DI QUALITA'	Doc.	264
		Rev. 9	Febbraio 2023
		Pag.	1 di 6
Emessa da:	Reggiani Michael		

RICORSI E RECLAMI

NEL SETTORE DELLA CERTIFICAZIONE DEL PERSONALE E NEI SISTEMI DI QUALITA'

CICPND	RICORSI E RECLAMI NEL SETTORE DELLA CERTIFICAZIONE DEL PERSONALE E NEL SISTEMI DI QUALITA'	Doc.	264
		Rev. 9	Febbraio 2023
		Pag.	2 di 6

INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. RIFERIMENTI
3. TERMINI E DEFINIZIONI
4. RESPONSABILITA'
5. PROCEDURA
 - 5.1 Ricorsi
 - 5.1.1 Ricezione e registrazione dei ricorsi
 - 5.1.2 Valutazione dei ricorsi
 - 5.2 Reclami
 - 5.2.1 Generalità
 - 5.2.2 Ricezione e registrazione dei reclami
 - 5.2.3 Valutazione dei reclami
 - 5.3 Documentazione

CICPND	RICORSI E RECLAMI NEL SETTORE DELLA CERTIFICAZIONE DEL PERSONALE E NEL SISTEMI DI QUALITA'	Doc. Rev. 9 Pag.	264 Febbraio 2023 3 di 6
---------------	---	---------------------------------	---

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento ha lo scopo di regolamentare la valutazione dei ricorsi e dei reclami contro le decisioni del CICPND nel settore della certificazione del personale e dei sistemi di qualità ISO9001.

2. RIFERIMENTI

CICPND Doc. 19	Manuale della Qualità
UNI CEI EN ISO/IEC 17000:	Valutazione della conformità – Vocabolario e principi generali.
UNI CEI EN ISO/IEC 17024:	Valutazione della conformità – Requisiti generali per gli organismi che eseguono la certificazione di persone.
UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1	Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione.
CICPND Doc. 47	Regolamento per la concessione ed il mantenimento della certificazione - Sistemi di gestione per la qualità.
DOC CICPND 60A	Regolamento sulla Qualificazione e Certificazione del Personale PND secondo Norma UNI EN ISO 9712
DOC CICPND 60B	Regolamento sulla Qualificazione e Certificazione del Personale PND nella Manutenzione Ferroviaria secondo Linee Guida ANSF - Integrazione alla norma UNI EN ISO 9712 per il settore PND Manutenzione Ferroviaria.
DOC CICPND 68	Regolamento per la Qualificazione e Certificazione del Personale addetto all'utilizzazione di Macchine di Misura a Coordinate
DOC CICPND 79	Regolamento per la Qualificazione e Certificazione del Personale esperto in Acustica, Suono e Vibrazione
DOC CICPND 83	Regolamento per la Qualificazione e Certificazione del Personale addetto alla Protezione Catodica
DOC CICPND 201	Regolamento CICPND sulla qualificazione e certificazione del personale addetto all'esecuzione di prove e monitoraggio sulle strutture in calcestruzzo, calcestruzzo armato e precompresso, muratura e strutture metalliche.
DOC CICPND 262	Regolamento per l'approvazione delle modalità operative per il riconoscimento dell'idoneità del personale incaricato alla effettuazione delle Prove Non Distruttive sulle giunzioni di cui al punto 3.1.3. dell'Allegato 1 della Direttiva 97/23/CE (PED).
DOC CICPND 298	Regolamento sulla Qualificazione e Certificazione del Personale Esperto nei Controlli Non Distruttivi sulle Funi Metalliche impiegate per il Sollevamento, il Trasporto di Persone e di Cose e per Tensostrutture

CICPND	RICORSI E RECLAMI NEL SETTORE DELLA CERTIFICAZIONE DEL PERSONALE E NEL SISTEMI DI QUALITA'	Doc. 264 Rev. 9 Febbraio 2023 Pag. 4 di 6
--------	--	---

DOC CICPND 299

Regolamento sulla Qualificazione e Certificazione del Personale addetto alla Manutenzione

Per i riferimenti non datati si applica l'ultima edizione valida.

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Si applicano le definizioni della UNI EN ISO IEC/ISO 17000 integrate dalle seguenti:

- **reclamo minore:** reclamo relativo all'interpretazione del regolamento ed al comportamento del personale CICPND;
- **reclamo maggiore:** reclamo non classificato fra i precedenti.

4. RESPONSABILITA'

Direttore Generale (DG)

Ha la responsabilità di decidere sui reclami e di presentare i ricorsi al CSI per la valutazione.

Comitato per la salvaguardia dell'imparzialità (CSI)

Ha la responsabilità di verificare l'imparzialità delle decisioni riguardanti i ricorsi e i reclami.

Segreteria

Ha la responsabilità di ricevere e registrare i ricorsi, i reclami e le decisioni e di comunicare a chi ha presentato ricorso o reclamo le decisioni prese.

5. PROCEDURA

5.1 Ricorsi

5.1.1 Ricezione e registrazione dei ricorsi

Il richiedente e/o titolare della certificazione, in disaccordo con la decisione presa nei suoi confronti può presentare ricorso, secondo quanto descritto nel regolamento (Doc. 47 presente sul sito www.cicpnd.it), entro e non oltre 30 giorni dalla ricezione del provvedimento.

La Segreteria, al ricevimento del ricorso, provvede a registrarlo nel registro ricorsi riportando le seguenti indicazioni:

- N. del ricorso;
 - data di ricezione;
 - nome del richiedente/titolare;
- e informa della ricezione chi lo ha inoltrato.

5.1.2 Valutazione dei ricorsi

Dopo la registrazione DG, entro 3 mesi dalla ricezione, valuta le ragioni del ricorso e decide se accettarlo o respingerlo.

In caso di accettazione il DG stabilisce le azioni da attuare e le comunica alla persona tramite la Segreteria.

Se il ricorso è respinto la persona può appellarsi al CSI che prenderà in esame il ricorso.

La decisione del CSI è definitiva ed inappellabile e comunicata alla persona dalla Segreteria.

Al termine del processo la Segreteria completa la registrazione riportando nel registro ricorsi:

CICPND	RICORSI E RECLAMI NEL SETTORE DELLA CERTIFICAZIONE DEL PERSONALE E NEL SISTEMI DI QUALITA'	Doc. 264 Rev. 9 Febbraio 2023 Pag. 5 di 6
--------	---	--

- azioni decise;
- comunicazione al ricorrente;
- chiusura del ricorso;
- eventuali decisioni della CSI.

Il CSI nella successiva riunione esamina le decisioni relative al ricorso per valutarne il rispetto dell'imparzialità: se non è d'accordo decide, motivandole, azioni correttive (richiesta ad DG di nuovo esame del ricorso e relative decisioni, segnalazione all'organismo di accreditamento, o altro).

5.2 Reclami

5.2.1 Generalità

I reclami trattati nella presente procedura riguardano:

- l'attività del CICPND stesso come organismo di certificazione;
- l'attività delle persone certificate.

5.2.2 Ricezione e registrazione dei reclami

La Segreteria, al ricevimento del reclamo, provvede a registrarlo nel registro reclami, riportando le seguenti indicazioni:

- N. del reclamo;
- data di ricezione;

e informa della ricezione, entro 10 giorni, chi lo ha inoltrato.

5.2.3 Valutazione dei reclami

Il DG esamina i reclami e valuta la loro accettabilità (eventualmente con il supporto di un esperto indipendente).

La Segreteria comunica a chi lo ha inoltrato l'accettazione o meno del reclamo; se il reclamo riguarda l'attività di una persona certificata viene informata anche la persona stessa.

Se il reclamo è respinto il trattamento si conclude e la pratica viene chiusa ed archiviata

Se il reclamo è accettato DG, avvalendosi eventualmente del supporto di un esperto indipendente, decide le azioni da attuare e i tempi di attuazione.

Se le decisioni interessano una persona certificata la Segreteria comunica alla stessa le correzioni da mettere in atto e chiede di fornire l'evidenza delle azioni che la persona intende attuare per eliminare le cause del reclamo e i tempi di attuazione.

Il DG esamina ed accetta le azioni ed i tempi proposti; richiede inoltre di fornire evidenza dell'attuazione.

La Segreteria comunica le decisioni, le azioni concordate e le verifiche sull'attuazione a chi ha inoltrato il reclamo.

Se il reclamo è respinto il trattamento si conclude e la pratica viene chiusa ed archiviata

Durante il trattamento la Segreteria completa via via la registrazione riportando nel registro reclami:

- conferma della ricezione del reclamo
- accettazione o meno del reclamo;
- comunicazione alla persona interessata (eventuale);
- azioni decise e tempi di attuazione;
- comunicazione delle decisioni alla persona interessata (eventuale);

CICPND	RICORSI E RECLAMI NEL SETTORE DELLA CERTIFICAZIONE DEL PERSONALE E NEL SISTEMI DI QUALITA'	Doc. 264 Rev. 9 Febbraio 2023 Pag. 6 di 6
---------------	---	---

- ricezione e accettazione delle azioni proposte (eventuale);
- evidenza dell'attuazione e dell'efficacia delle azioni;
- comunicazione della chiusura del trattamento a chi ha inoltrato il reclamo;
- eventuali decisioni della CSI.

Il CSI nella successiva riunione esamina le decisioni relative al reclamo per valutarne il rispetto dell'imparzialità: se non è d'accordo decide, motivandole, azioni correttive (richiesta al DG di nuovo esame del reclamo e relative decisioni, segnalazione all'organismo di accreditamento, o altro).

5.3 Documentazione

La documentazione relativa ai ricorsi ed ai reclami è archiviata dalla Segreteria.