

GESTIONE DEI RECLAMI

Unità Verifiche Progetti IRD Engineering

FASE	FUNZIONE	NOMINATIVO	DATA	FIRMA
Elaborato da	RSG	Fabio Buonomo	18.01.2024	
Verificato da	RT	Alessandro Di Fabio	18.01.2024	
Approvato da	RT	Alessandro Di Fabio	18.01.2024	

STORICO DELLE REVISIONI

REV	DESCRIZIONE	DATA
0	Prima emissione	30.10.2023

Le parti interessate ai servizi erogati dall'Unità Verifiche Progetti di IRD Engineering (di seguito UVP) possono formulare reclami all'attenzione del Responsabile Tecnico dell'UVP, indirizzandoli alla mail unitaverificheprogetti@irdeng.com e riportando in oggetto la dicitura "Reclamo".

Ogni reclamo formulato dalle parti interessate è gestito con vincolo di riservatezza, per il quale tutto il personale di UVP si impegna formalmente, e il ricevimento del reclamo non dà luogo a nessuna azione discriminatoria nei confronti del reclamante.

UVP è tenuta a dare pronta risposta al reclamo, entro e non oltre i 20 giorni dalla data di ricevimento.

Il Responsabile Tecnico è responsabile di sovrintendere alla gestione del reclamo e, qualora egli non possa garantire l'imparzialità nella gestione del reclamo, quest'ultimo viene preso in carico e gestito dal Sostituto del Responsabile Tecnico.

Tutte le fasi di gestione di un reclamo, compreso le azioni stabilite e il loro stato di attuazione e relativo risultato, sono comunicati al reclamante con opportuna periodicità e, se richiesto/previsto, anche agli enti di Vigilanza/Accreditamento.

Il processo di gestione dei reclami è tenuto sotto controllo, sistematicamente registrato, reso tracciabile e riesaminato periodicamente dalla Direzione di IRD Engineering, in conformità alle procedure definite da UVP in riferimento alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020.