

	<p>Procedura Generale PG001 – GESTIONE DELLE RELAZIONI CON IL CLIENTE</p>	<p>Revisione N°8 Data di emissione: 12/05/2023</p>
---	---	--

CONTENUTI DELLA PROCEDURA

1. TITOLO E DESCRIZIONE SINTETICA	2
1.1 Titolo	2
1.2 Descrizione sintetica	2
2. MODIFICHE ALLE REVISIONI PRECEDENTI	2
3. OBIETTIVI	2
4. AMBITO DI APPLICAZIONE	2
5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ	2
5.1 Definizioni	2
5.2 Reclami e segnalazioni	3
5.2.1 Modalità di segnalazione	3
5.2.2 Registrazione del reclamo o della segnalazione	3
5.2.3 Trattamento del reclamo o della segnalazione	4
5.2.4 Invio risposta al Cliente e archiviazione reclamo o segnalazione	4
5.2.5 Flusso del processo	5
5.3 Soddisfazione del cliente	5
5.4 Comunicazione con il cliente	5
6. DOCUMENTI E REGISTRAZIONI CORRELATI ALLA PROCEDURA	6

Stesura	Approvazione per adeguatezza	Emissione
Addetto Amministrativo	RSGQ	Direttore Tecnico

**Le informazioni contenute nel presente documento sono di proprietà del CAD
Il possessore è responsabile del suo impiego, della riservatezza e della conservazione**

	<p style="text-align: center;">Procedura Generale PG001 – GESTIONE DELLE RELAZIONI CON IL CLIENTE</p>	<p style="text-align: right;">Revisione N°8 Data di emissione: 12/05/2023</p>
---	---	---

1. TITOLO E DESCRIZIONE SINTETICA

1.1 Titolo

PG001 - GESTIONE DELLE RELAZIONI CON IL CLIENTE

1.2 Descrizione sintetica

La presente Procedura Generale definisce le responsabilità e le modalità di gestione dei rapporti con l'utenza relativamente ai servizi offerti dal CAD.

2. MODIFICHE ALLE REVISIONI PRECEDENTI

Rev1: modificata l'intestazione per cambio di denominazione

Rev2: modificata l'intestazione per cambio di logo

Rev3: il documento è stato integralmente revisionato

Rev4: sono state definiti più puntualmente i passaggi relativi all'attivazione dei processi di gestione delle Non conformità (NC), delle Azioni Correttive (AC) e delle Azioni Preventive (AP)

Rev5: modificata la tempistica di conservazione delle registrazioni

Rev6: integrata la modalità di gestione della soddisfazione del cliente

Rev7: modificata la gestione in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018; sono stati modificati i paragrafi 5.2.2, 5.2.3, 5.2.5, 5.3, 6.

REv8: modificato i paragrafi 3, 5.2.1, 5.2.3, 5.2.4, 5.4 e aggiunto paragrafo 5.2.2

3. OBIETTIVI

- Fornire al Cliente la possibilità di esprimere insoddisfazioni relative al servizio ricevuto e ricevere chiarimenti a riguardo, secondo la tempistica prevista
- Assicurare l'accessibilità, la pronta rintracciabilità e leggibilità nel tempo del reclamo, delle segnalazioni e degli eventuali interventi o AC intrapresi
- Fornire ad ogni Area uno strumento per migliorare con continuità l'efficacia del SGQ
- Definire la durata della conservazione e le modalità di eliminazione dei reclami, delle segnalazioni e dei documenti annessi
- Misurare e monitorare nel tempo il grado di soddisfazione raggiunto.

4. AMBITO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica a tutte le Aree del CAD.

5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

5.1 Definizioni

Reclamo: ogni espressione di insoddisfazione da parte del cliente, comunicata alla segreteria del CAD in forma scritta (mediante apposito modulo o tramite messaggio di posta elettronica) o verbale (mediante comunicazione telefonica con personale CAD presso le differenti aree operative).

	<p style="text-align: center;">Procedura Generale PG001 – GESTIONE DELLE RELAZIONI CON IL CLIENTE</p>	<p style="text-align: right;">Revisione N°8 Data di emissione: 12/05/2023</p>
---	---	---

Può essere espresso in forma anonima o nominale, a discrezione del cliente, e necessita di una risposta scritta da parte della segreteria del CAD (di norma entro 30 giorni dalla data di segnalazione), se espressamente richiesto dal cliente.

All'interno del CAD, non rientrano nella categoria "reclami" tutte le segnalazioni di routine pervenute circa la normale attività di routine legata all'attività analitica (anomalie relative alla catena di custodia, segnalazioni circa lo stato dei pagamenti o di emissione dei rapporti di prova), che si considerano come irregolarità intrinseche al sistema e gestite secondo le procedure in vigore circa le Non Conformità e le Azioni Correttive.

5.2 Reclami e segnalazioni

5.2.1 Modalità di segnalazione

Il cliente che intenda far pervenire un reclamo o una segnalazione presso la segreteria amministrativa del CAD può trovare l'apposito modulo MCAD002 – RECLAMO:

- Sul sito web ufficiale del centro www.antidoping.piemonte.it
- Direttamente presso il CAD, presso l'area reception situata al piano terra, chiedendo eventualmente assistenza al personale dedicato all'accoglienza.

Il modulo debitamente compilato può essere:

- Inviato mediante fax al N°011/90224261
- Inviato mediante posta ordinaria all'indirizzo: Regione Gonzole 10/1 - 10043 Orbassano – Torino
- Inviarlo tramite mail a info@antidoping.piemonte.it

In alternativa è possibile contattare un addetto dell'area amministrativa, ai seguenti recapiti:

Telefono: 011/90224217
 Fax: 011/90224261
 E-mail: info@antidoping.piemonte.it

Per questioni tecniche è anche possibile contattare il DT/DO/DS e gli operatori di settore presso i recapiti interni e/o mail.

5.2.2 Modalità di gestione delle recensioni pubblicate su Google

L'utente può esprimere il proprio gradimento pubblicando una recensione su Google. Le recensioni così espresse forniscono informazioni utili e vengono visualizzate accanto al profilo del CAD in Maps e Ricerca.

La notifica del commento è indirizzata all'e-mail dell'addetto amministrativo, che informa il DT e/o il DS, in base alla natura della segnalazione, per la redazione di una risposta adeguata che viene successivamente pubblicata. Le recensioni non vengono registrate in formato cartaceo poiché ne rimane traccia nel sistema on-line.

5.2.3 Registrazione del reclamo o della segnalazione

Ogni reclamo o segnalazione che pervenga nelle modalità descritte nel paragrafo 5.2.1 "Modalità di segnalazione", è inoltrato all'URP che ha la responsabilità di gestirlo, annotando su apposito registro

	<p>Procedura Generale PG001 – GESTIONE DELLE RELAZIONI CON IL CLIENTE</p>	<p>Revisione N°8 Data di emissione: 12/05/2023</p>
---	---	--

cartaceo MCAD003 – REGISTRO RECLAMI E SEGNALAZIONI con numerazione progressiva annuale in ordine di arrivo; il medesimo numero è segnato sul rispettivo modulo MCAD002 – RECLAMO, ove presente.

L'addetto responsabile può inoltrare il reclamo a RSGQ/DT/DO/DS, per avere delucidazioni su come gestirlo.

In caso di reclami o segnalazioni infondati, viene apposta la data di chiusura e il modulo MCAD003 viene archiviato in appositi dossier presso l'area amministrativa.

5.2.4 Trattamento del reclamo o della segnalazione

L'addetto alla segreteria amministrativa incaricato, eventualmente in collaborazione con i RSGQ/DT/DO/DS, valuta, dopo aver consultato le parti interessate e con l'aiuto di personale non coinvolto nelle attività di laboratorio/accettazione/amministrazione, la fondatezza del reclamo e, in seconda battuta, la natura di una possibile NON CONFORMITÀ (PSGQ004 – GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ):

- Se esiste una NC in essere, si registra secondo quanto impartito dalla PSGQ004 e si stabilisce l'eventuale azione correttiva secondo quanto stabilito dalla PSGQ005 - GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE
- Se esiste una NC potenziale viene valutata l'opportunità di miglioramento con l'apertura di un'Azione di Miglioramento secondo quanto stabilito dalla PSGQ006 – GESTIONE DELLE AZIONI DI MIGLIORAMENTO

In entrambi i casi, si effettuano:

- Analisi delle cause
- Provvedimenti immediati, se applicabili
- Azioni necessarie per eliminare la causa della non conformità emersa mediante reclamo
- Tempistiche di attuazione, verifica di attuazione e verifica di efficacia.

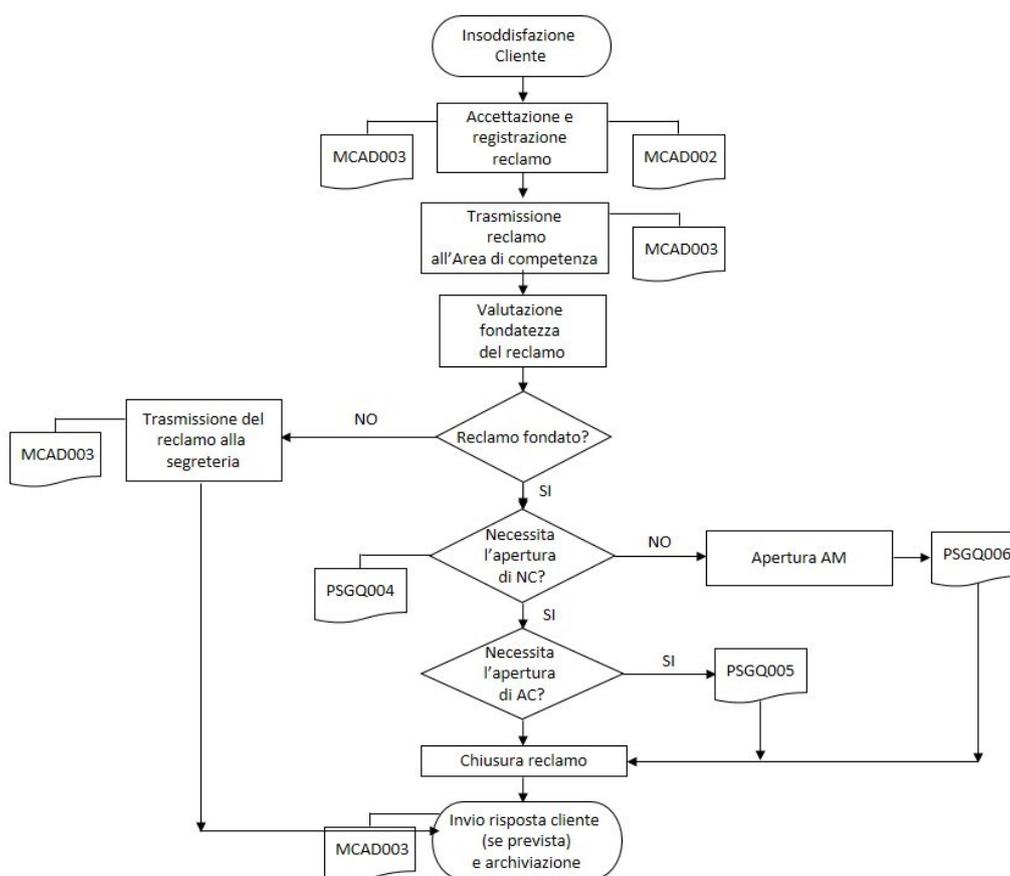
5.2.5 Invio risposta al Cliente e archiviazione reclamo o segnalazione

Se il reclamo richiede una risposta verso il cliente o nel caso in cui il cliente abbia espresso la volontà di ricevere una risposta scritta in merito al reclamo presentato, compilando il modulo MCAD002 – RECLAMO, l'addetto alla segreteria amministrativa incaricato predisponde la missiva su carta intestata del Centro.

Tutte le registrazioni relative ai reclami ed alle segnalazioni, le risposte ai Clienti sono conservate e archiviate in appositi dossier presso l'area amministrativa per 4 anni.

	Procedura Generale PG001 – GESTIONE DELLE RELAZIONI CON IL CLIENTE	Revisione N°8 Data di emissione: 12/05/2023
---	---	---

5.2.6 Flusso del processo



5.3 Soddisfazione del cliente

È stato allestito un TOTEM Touch “HappyorNot” attraverso il quale l’utente può lasciare l’*instant feedback* (semplicemente premendo un bottone che indichi la qualità della soddisfazione o insoddisfazione, il così detto “smile”). Questo sistema annulla e sostituisce MCAD010 - scheda soddisfazione cliente. In caso di insoddisfazione, l’utente può contattare il CAD come descritto nel paragrafo 5.2.1 della presente procedura.

5.4 Comunicazione con il cliente

Ogni qualvolta necessario diffondere informative, circolari e informazioni di interesse per il cliente, esse vengono pubblicate sul sito ufficiale del Centro (www.antidoping.piemonte.it), nelle sezioni pertinenti.

 <p>Centro Regionale Antidoping Alessandro Bertinaria LABORATORIO REGIONALE DI TOSSICOLOGIA</p>	<p>Procedura Generale PG001 – GESTIONE DELLE RELAZIONI CON IL CLIENTE</p>	<p>Revisione N°8 Data di emissione: 12/05/2023</p>
--	---	--

I clienti vengono informati circa la pubblicazione generalmente via mail; il ricorso alla corrispondenza cartacea è riservato a casi di natura specifica.

Oltre alla pubblicazione sul sito istituzionale del CAD, le comunicazioni con il cliente/richiedente da parte del personale del CAD (amministrativo, sanitario e tecnico) avvengono generalmente per rilasciare informazioni e/o rispondere alle richieste da parte del cliente attraverso l'utilizzo:

- delle e-mail (se necessario via posta certificata),
- per telefono,
- per iscritto con note protocollate
- l'invio di sms attraverso un apposito applicativo.

6. DOCUMENTI E REGISTRAZIONI CORRELATI ALLA PROCEDURA

- Decreto Legge 196/2003 Trattamento dati personali
- GDPR 16/679
- MCAD002 - RECLAMO CLIENTE
- MCAD003 - REGISTRO RECLAMI E SEGNALAZIONI
- PSGQ004 – GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ
- PSGQ005 – GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE
- PSGQ006 – GESTIONE DELLE AZIONI DI MIGLIORAMENTO