

		PROCEDURA RICORSI E RECLAMI
Documento: PROC RR	Rev.2 del 07/03/2026	Direttore Flavio Frontone

## Sommario

PROCEDURA PER LA GESTIONE DI RECLAMI E RICORSI.....	1
1. Scopo .....	1
2. Campo di applicazione.....	1
3. Definizioni .....	2
4. Presentazione di reclami e ricorsi.....	2
5. Registrazione e tracciabilità.....	3
6. Gestione dei reclami.....	3
7. Gestione dei ricorsi.....	3
8. Garanzia di imparzialità .....	3
9. Decisione sul reclamo o ricorso.....	4
10. Tempi di gestione .....	4
11. Riservatezza .....	4
12. Natura della procedura .....	5

## PROCEDURA PER LA GESTIONE DI RECLAMI E RICORSI

*(ISO/IEC 17024 – Certificazione delle persone)*

### 1. Scopo

La presente procedura definisce le modalità di gestione dei **reclami** e dei **ricorsi** relativi alle attività di certificazione delle persone, al fine di garantire:

- imparzialità;
- trasparenza;
- tracciabilità delle decisioni;
- conformità alla norma ISO/IEC 17024.

### 2. Campo di applicazione

La procedura si applica a:

- reclami relativi allo svolgimento delle sessioni d’esame;

		PROCEDURA RICORSI E RECLAMI
Documento: PROC RR	Rev.2 del 07/03/2026	Direttore Flavio Frontone

- ricorsi relativi agli esiti della certificazione;
- segnalazioni di comportamenti non conformi o presunte irregolarità.

### 3. Definizioni

#### **Reclamo**

Espressione di insoddisfazione presentata da un candidato o da una parte interessata riguardo alle modalità di svolgimento del servizio di certificazione.

#### **Ricorso**

Richiesta formale di riesame di una decisione di certificazione assunta dal CAB.

### 4. Responsabilità

La gestione dei reclami e dei ricorsi è organizzata secondo le seguenti responsabilità:

**Registrazione e protocollazione:** effettuata dalla segreteria del CAB, che assegna un numero identificativo univoco alla segnalazione ricevuta.

**Gestione e istruttoria dei reclami:** effettuata dal **Direttore della certificazione**.

**Valutazione dei ricorsi:** effettuata dal **Direttore della certificazione**, garantendo l'assenza di coinvolgimento diretto dei soggetti che hanno partecipato alla conduzione della sessione d'esame.

**Archiviazione della documentazione:** effettuata dal CAB nel sistema documentale, garantendo la tracciabilità delle decisioni adottate.

### 5. Presentazione di reclami e ricorsi

Reclami e ricorsi devono essere presentati in forma scritta tramite uno dei seguenti canali:

- email ufficiale del CAB;
- modulo web pubblicato sul sito istituzionale;
- posta ordinaria indirizzata alla sede del CAB.

Ogni segnalazione deve contenere:

- dati identificativi del richiedente;
- riferimento alla sessione o al certificato;
- descrizione chiara del motivo del reclamo o ricorso.
- Il CAB conferma al richiedente la ricezione del reclamo o del ricorso entro **5 giorni lavorativi** dalla ricezione.

		PROCEDURA RICORSI E RECLAMI
Documento: PROC RR	Rev.2 del 07/03/2026	Direttore Flavio Frontone

- Il ricorso deve essere presentato entro **30 giorni dalla comunicazione della decisione di certificazione oggetto di contestazione.**

## 6. Registrazione e tracciabilità

Ogni reclamo o ricorso ricevuto:

- viene registrato dal CAB;
- è identificato con un riferimento univoco;
- è conservato come evidenza documentale;
- è trattato in modo riservato.

## 7. Gestione dei reclami

I reclami:

- non incidono automaticamente sull'esito della certificazione;
- sono analizzati per verificare eventuali non conformità procedurali;
- possono dar luogo ad azioni correttive sul sistema, se ritenuto necessario.

La gestione del reclamo è separata dal processo di valutazione dell'esame.

## 8. Gestione dei ricorsi

I ricorsi relativi agli esiti della certificazione sono gestiti secondo i seguenti principi:

- il ricorso è esaminato sulla base delle evidenze disponibili (esito tecnico, verbali di sessione, log di sistema);
- il supervisore non partecipa in alcun modo alla valutazione del ricorso;
- la valutazione del ricorso è condotta garantendo imparzialità e indipendenza.

## 9. Garanzia di imparzialità

Per garantire l'imparzialità nella gestione dei reclami e dei ricorsi:

- il personale che ha partecipato alla conduzione della sessione d'esame (es. supervisore) non prende parte alla valutazione del ricorso;
- la valutazione del ricorso è effettuata dalla funzione di certificazione del CAB;

		PROCEDURA RICORSI E RECLAMI
Documento: PROC RR	Rev.2 del 07/03/2026	Direttore Flavio Frontone

- il Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità (CSI) non assume decisioni sui ricorsi ma può verificare che il processo di gestione sia stato condotto nel rispetto dei principi di imparzialità;
- eventuali pareri tecnici possono essere richiesti al Comitato Tecnico Scientifico (CTS), limitatamente agli aspetti di competenza.

## 10. Decisione sul reclamo o ricorso

L'esito del reclamo o del ricorso:

- è formalizzato;
- è comunicato al richiedente;
- è tracciato nel sistema documentale del CAB.

Le decisioni possono comportare:

- conferma della decisione originaria;
- annullamento o sospensione dell'esito;
- altre azioni coerenti con le procedure del CAB.

## 11. Tempi di gestione

Il CAB si impegna a gestire reclami e ricorsi secondo le seguenti tempistiche:

- conferma di ricezione del reclamo o ricorso entro **5 giorni lavorativi**;
- conclusione della valutazione del reclamo entro **30 giorni** dalla ricezione;
- conclusione della valutazione del ricorso entro **60 giorni** dalla ricezione.

Qualora siano necessarie ulteriori verifiche, il CAB può estendere i tempi informando il richiedente.

## 12. Riservatezza

Tutte le informazioni relative a reclami e ricorsi:

- sono trattate in modo riservato;
- sono accessibili esclusivamente ai soggetti autorizzati;
- non sono utilizzate per finalità diverse da quelle previste dalla presente procedura.

		PROCEDURA RICORSI E RECLAMI
Documento: PROC RR	Rev.2 del 07/03/2026	Direttore Flavio Frontone

## 13. Natura della procedura

La presente procedura:

- è parte integrante del sistema di certificazione;
- è conforme ai requisiti della norma ISO/IEC 17024;
- è soggetta a revisione in caso di aggiornamenti del sistema o della normativa applicabile.