

Procedura risoluzione controversie e reclami

1. Scopo e campo di applicazione

La presente procedura assicura una sollecita trattazione dei reclami, specificando i ruoli e le responsabilità delle figure coinvolte in ciascuna fase del processo nonché l'uniformità di comportamento nella gestione dei reclami e delle controversie.

Lo scopo del presente documento è definire le regole adottate per identificare, registrare e gestire i reclami pervenuti all'azienda.

La procedura si applica a tutti i reclami o le controversie pervenute all'azienda sia interne che esterne.

2. Raccolta, registrazione e gestione dei reclami

Le segnalazioni possono pervenire tramite posta elettronica all'indirizzo info@agriturismopistoia.com o direttamente tramite il sito web nella sezione "Reclami".

Le segnalazioni dovranno essere identificate con la dicitura "SEGNALAZIONE GESTIONE FORESTALE". Non saranno prese in considerazione segnalazioni anonime o pervenute tramite canali diversi dai suddetti.

Ogni reclamo pervenuto all'azienda sarà protocollato e catalogato sulla base del mittente, saranno infatti differenziati in questa sede i reclami interni ed esterni all'azienda, e verrà conservato in archivio per un periodo di 5 anni.

Attraverso un sopralluogo in campo o un altro metodo ritenuto opportuno e debitamente riportato nel registro apposito verrà verificata l'attendibilità del reclamo. Una volta determinata l'attendibilità dello stesso, il responsabile della certificazione avrà cura di informare il mittente tramite posta elettronica della corretta registrazione della segnalazione e proporrà una soluzione adottata e/o approvata dalla direzione entro 2 settimane dalla ricezione della stessa.

Le azioni correttive attuate saranno commisurate al singolo caso e avranno l'obiettivo di eliminare la causa di non conformità segnalata. Al momento della ricezione della segnalazione i lavori verranno interrotti e verificata l'opportunità di proseguirli o modificarli in modo da ridurre l'impatto oggetto di reclamo.

Le azioni correttive intraprese saranno valutate nel medio e lungo periodo anche attraverso l'apposita scheda di monitoraggio, come previsto dal Piano di Monitoraggio Aziendale. Se si rende necessaria una modifica delle procedure interne queste verranno modificate di conseguenza.

Al momento della chiusura del reclamo il reclamante verrà nuovamente informato tramite posta elettronica.



Azienda Agricola Forestale
Orlandini Antonio

Tutti i reclami vengono archiviati e protocollati con specifiche su:

- azioni intraprese
- risultati dei processi di risoluzione
- eventuali controversie irrisolte corredate dalle motivazioni
- provvedimenti adottati per ovviare il ripetersi di reclami simili.

3. Responsabilità

La responsabilità della raccolta, registrazione e gestione dei reclami è del titolare dell'azienda. Antonio Orlandini.