
REGOLAMENTO DI ISPEZIONE

RG 310

REV.02

DATA 28.07.2021

PAG. 1

DI 14



REGOLAMENTO DI ISPEZIONE

*Il presente documento è di proprietà della Agenzia "ACoS".
Se ne vieta la riproduzione (L. 22.04.41 – 633 e successivi aggiornamenti)
L'autorizzazione alla distribuzione in copia controllata o non controllata all'esterno della Società è rilasciata dalla Direzione.*

REGOLAMENTO DI ISPEZIONE

RG 310

REV.02

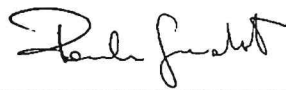
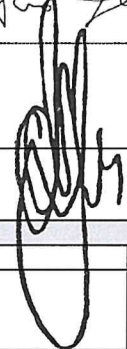
DATA 28.07.2021

PAG. 2

DI 14

DISTRIBUZIONE DEL DOCUMENTO

<input type="checkbox"/>	Copia non controllata		
<input type="checkbox"/>	Copia Controllata	Nr.	Trasmessa a:

FASE	FUNZIONE	NOMINATIVO	FIRMA
Elaborato da	RGQ	Paola Guidotti	
Verificato da	SGE	Antonio Sgambati	
Approvato da	PRE	Carlo Sgandurra	

INDICE DELLE REVISIONI

REV.	DATA	DESCRIZIONE MODIFICHE	PARAGRAFI
00	12.10.2020	Prima emissione	Tutti
01	18.06.2021	Modificato il campo di applicazione specificando le tipologie di ispezione a cui si applica il regolamento.	1.3
02	20.07.2021	Modifiche a seguito audit documentale di Accredia	§ 5.3 - 9

INDICE DELLA PROCEDURA

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	4
1.1	PREMESSA	4
1.2	SCOPO	6
1.3	CAMPO DI APPLICAZIONE	6
2	DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI	7
3	SIGNIFICATO DELL'ACCREDITAMENTO.....	9
4	IL PROCESSO ISPETTIVO.....	10
4.1	L'AFFIDAMENTO DELL'INCARICO DA PARTE DELL'AMMINISTRAZIONE CAPITOLINA	11
4.2	L'ESECUZIONE DELLE VERIFICHE	11
4.3	ELABORAZIONE, RIESAME ED EMISSIONE DEI RAPPORTI DI ISPEZIONE	11
4.4	CORREZIONI DEI RAPPORTI DI ISPEZIONE	12
4.5	CONSERVAZIONE DEI DATI RILEVATI IN FASE DI ISPEZIONE	12
5	SUBAPPALTO.....	12
6	LA COMUNICAZIONE CON IL COMMITTENTE.....	12
7	INDIPENDENZA, IMPARZIALITÀ E RISERVATEZZA.....	13
8	UTILIZZO DI LOGHI E MARCHI	13
9	LA GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI	14
10	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	14

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 PREMESSA

L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale è stata istituita nel 2002 allo scopo di svolgere in posizione di autonomia e indipendenza rispetto all'amministrazione e alle aziende partecipate due funzioni principali: verifica e monitoraggio della qualità dei servizi pubblici locali e il supporto propositivo e tecnico-conoscitivo nei confronti dell'Assemblea Capitolina, del Sindaco e della Giunta. Inoltre, svolge altre attività, tra cui, l'espressione di un parere preventivo obbligatorio e non vincolante su tutti i contratti di servizio stipulati tra Roma Capitale e i soggetti erogatori di servizi pubblici, la partecipazione ai tavoli tecnici dei cittadini-utenti e l'attività di monitoraggio sull'andamento dei reclami relativi alle aziende.

Quadro normativo di riferimento

L'importanza di un organismo autonomo che si occupi di monitorare la qualità dei servizi pubblici locali e di tutelare gli utenti-fruitori è stata ribadita anche dal D.Lgs. 156/2010 (Disposizioni in materia di ordinamento transitorio di Roma Capitale) che, all'art. 3 comma 8, prevede che "lo statuto e i regolamenti di Roma Capitale dovranno prevedere forme di monitoraggio e controllo, da affidare a organismi posti in posizione di autonomia rispetto alla Giunta capitolina, finalizzate a garantire il rispetto degli standard e degli obiettivi di servizio, nonché l'efficace tutela dei diritti dei cittadini".

In attuazione della sopra citata norma, lo Statuto di Roma Capitale, adottato con la deliberazione dell'Assemblea Capitolina del 7 marzo 2013, n. 8, ha espressamente previsto, all'art. 36 "Modalità di gestione [dei servizi pubblici locali]", che "Al fine di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni rese dai soggetti gestori, Roma Capitale, attraverso un apposito organismo, anche esterno alla struttura dell'Amministrazione, assicura un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri qualitativi e quantitativi indicati nei contratti di servizio."

La combinata lettura della norma statutaria e di quella nazionale non lasciano dubbi sulla circostanza che questo organismo debba essere in posizione autonoma rispetto alla Amministrazione. Del resto, solo attraverso il controllo ed il monitoraggio svolto da un soggetto diverso dalle parti contraenti (Amministrazione capitolina ed ente gestore del servizio che sottoscrivono il contratto di servizio) è possibile garantire ai cittadini utenti una vera imparzialità ed assenza di conflitti di interesse.

Le considerazioni sopra esposte evidenziano come il citato decreto su Roma Capitale e lo Statuto codifichino, di fatto, il ruolo e le funzioni attualmente attribuite all'Agenzia pur non essendoci una formale conferimento e coincidenza.

In questa ottica l'Agenzia rappresenta sia un importante strumento di tutela dei cittadini ma anche di supporto per l'Amministrazione capitolina, grazie proprio al suo compito di svolgere una permanente attività di monitoraggio del rispetto dei parametri qualitativi e quantitativi indicati nei contratti di servizio.

Attuali compiti e funzioni dell'Agenzia

Il Consiglio Comunale, con l'istituzione dell'Agenzia (DCC 39/2002, 212/2007, 34/2017), ha inteso attribuire alla stessa due funzioni principali, poi meglio dettagliate all'art. 4 dell'atto istitutivo:

– Verifica e monitoraggio della qualità dei servizi pubblici locali;

REGOLAMENTO DI ISPEZIONE

RG 310

REV.02

DATA 28.07.2021

PAG. 5

DI 14

– Supporto propositivo e tecnico-conoscitivo nei confronti del Consiglio Comunale, del Sindaco e della Giunta.

In particolare, i settori nei quali sono stati adottati provvedimenti che comunque riguardano le competenze e le funzioni dell’Agenzia sono i seguenti:

<p>Procedura di adozione dei contratti di servizio</p>	<p>Con deliberazione n. 20/2007 “Linee guida per la predisposizione dei Contratti di Servizio tra il Comune di Roma e i soggetti erogatori di servizi pubblici”, il Consiglio Comunale ha approvato gli indirizzi per la predisposizione e l’approvazione dei contratti di servizio da stipularsi con i soggetti erogatori dei servizi pubblici locali.</p>
<p>Monitoraggio e controllo dei servizi pubblici locali</p>	<p>Come sopra evidenziato, in attuazione dell’art. 3, comma 8, del D.Lgs. 156/2010, lo Statuto di Roma Capitale, ha espressamente previsto, all’art. 36 “Modalità di gestione”, che “Al fine di garantire la qualità, l’universalità e l’economicità delle prestazioni rese dai soggetti gestori, Roma Capitale, attraverso un apposito organismo, anche esterno alla struttura dell’Amministrazione, assicura un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri qualitativi e quantitativi indicati nei contratti di servizio”.</p> <p>L’Amministrazione capitolina, ed in particolare la gestione commissariale, ha cominciato a dare attuazione alla prescrizione statutaria conferendo all’Agenzia, in occasione di alcuni rinnovi contrattuali, le attività di monitoraggio della qualità erogata e percepita dei servizi erogati.</p>
<p>Sistema integrato di monitoraggio e valutazione della qualità (conformità)</p>	<p>L’Agenzia ha sviluppato un progetto di monitoraggio intensivo per alcuni servizi, tra cui il settore di igiene urbana, implementando una piattaforma di rilevazione che è stata successivamente estesa anche ad altri ambiti di servizio, consentendo di estendere il monitoraggio permanente del rispetto dei parametri contrattuali (qualità erogata e percepita) anche a tutti principali servizi erogati dall’Amministrazione Capitolina.</p>

Con riferimento, in particolare, a quest’ultima attività l’Agenzia ha deciso di adottare un sistema di gestione conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO/IEC 17020 al fine di essere accreditata come Organismo di ispezione di tipo B considerato che:

- le attività svolte dall’Agenzia possono essere erogate solo nei confronti di Roma Capitale;
- l’Agenzia rientra nel perimetro di Gruppo Amministrazione Pubblica Roma Capitale quale ente pubblico strumentale;
- esiste una chiara autonomia ed indipendenza dell’Agenzia e del suo personale con una distinzione tra le responsabilità di controllo dell’Agenzia e quelle gestionali di Roma Capitale;
- il personale dell’Agenzia non può svolgere attività in conflitto con l’autonomia e l’indipendenza di giudizio tipica delle attività svolte presso l’Agenzia.

REGOLAMENTO DI ISPEZIONE

RG 310

REV.02

DATA 28.07.2021

PAG. 6

DI 14

1.2 SCOPO

Scopo del presente documento è quello di:

- stabilire le regole e le modalità di gestione dei rapporti fra l’Agenzia e la sua Committenza al fine di garantire la qualità dei risultati delle attività ispettive, nel rispetto dei requisiti di indipendenza ed imparzialità stabiliti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012;
- informare il Committente in merito alle regole che disciplinano il funzionamento dell’Agenzia in qualità di Organismo di Ispezione, in conformità ai requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 e dei relativi regolamenti Accredia;
- informare il Committente in merito alle modalità di esecuzione delle attività ispettive e di emissione dei rapporti di ispezione;
- informare il Committente in merito alle modalità di gestione di eventuali reclami e ricorsi.

1.3 CAMPO DI APPLICAZIONE

Le prescrizioni del presente documento si applicano alle attività di ispezione finalizzate alla valutazione della conformità dei servizi ai requisiti stabiliti nei relativi contratti di servizio stipulati fra l’Amministrazione Comunale committente e il soggetto erogatore del servizio, di seguito indicati:

SERVIZIO ISPETTIVO	RANGE DI ISPEZIONE
Verifica della conformità dei servizi di igiene urbana	<ul style="list-style-type: none"> • Pulizia strade • Pulizia aree cassonetti • Decoro e fruibilità cestini • Decoro e fruibilità campane del vetro • Decoro fruibilità e funzionalità dei cassonetti • Ripristino dei cassonetti inutilizzabili • Fruibilità dei cassoni nei centri di raccolta • Tempi di risposta al call center linea verde
Verifica della conformità dei servizi cimiteriali	<ul style="list-style-type: none"> • Accessibilità alle sedi cimiteriali • Pulizia dei viali e delle aree interne degli edifici • Pulizia aree cassonetti • Presenza e fruibilità dei cassonetti • Presenza e funzionalità dell’illuminazione • Presenza e funzionalità delle scale per accedere ai loculi • Diffusione e funzionamento delle fontanelle • Presenza, pulizia e dotazione dei servizi igienici • Manutenzione e sfalcio del verde • Tempi e qualità di risposta al call center • Accessibilità e tempi di attesa e qualità dell’interazione dello sportello assistenza AMA al Verano

Si precisa che l’Agenzia, essendo un Organismo di Ispezione di Tipo B, non può svolgere attività ispettive a favore di società ed enti terzi, ma solo per l’Amministrazione Comunale di Roma Capitale e per le altre amministrazioni ad essa collegate (si veda in tal senso il DM 119 del 30.04.2008 e l’appendice A2 della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012).

REGOLAMENTO DI ISPEZIONE

RG 310

REV.02

DATA 28.07.2021

PAG. 7

DI 14

2 DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

Termini	Definizioni
Accreditamento	Attestazione da parte di un organismo nazionale di accreditamento che certifica che un determinato organismo di valutazione della conformità soddisfa i criteri stabiliti da norme armonizzate e, ove appropriato, ogni altro requisito supplementare, compresi quelli definiti nei rilevanti programmi settoriali, per svolgere una specifica attività di valutazione della conformità (Reg. CE N. 765/2008 Capo 1, Art. 2, Comma 10).
Organismo Nazionale di Accreditamento	L'unico organismo che in uno Stato Membro UE è stato autorizzato da tale Stato a svolgere attività di accreditamento (Reg. CE N. 765/2008 Capo 1, Art. 2, Comma 11).
Ispezione	Esame di un oggetto di valutazione della conformità e determinazione della sua conformità a requisiti dettagliati o, sulla base di un giudizio professionale, a requisiti generali.
Organismo di Ispezione (Odi)	Organismo che esegue ispezioni (in conformità ai requisiti stabiliti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020).
Organismo di Ispezione di Tipo "B"	Organismo di Ispezione che esegue ispezioni di prima parte, di seconda parte, o entrambe, che costituisce una parte separata ed identificabile di un'organizzazione che opera nella progettazione, fabbricazione, fornitura, installazione, utilizzo o manutenzione degli elementi che esso sottopone ad ispezione e che eroga servizi di ispezione solo alla propria organizzazione di appartenenza (Organismo di Ispezione "interno") e che deve soddisfare i requisiti contenuti nell'Appendice A2 della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020;
Scopo di accreditamento:	Specifiche attività di valutazione della conformità per le quali l'accreditamento è richiesto o è stato concesso.
Reclamo	Un reclamo è una comunicazione scritta o verbale che segnala un problema e che è diretta dal cliente e dalle parti interessate all'organizzazione.
Ricorso	Il ricorso è un atto formale con il quale il cliente richiede che venga riconsiderata una decisione presa.
Logo	Simbolo registrato dell'Organismo di ispezione o dell'Organismo di accreditamento per la sua presentazione. Solo l'Organismo di accreditamento può fare uso del proprio logo sui suoi documenti.
Marchio	Simbolo che l'Organismo di accreditamento concede in uso ai soggetti accreditati e da essi utilizzato per indicare il loro stato di accreditamento. È costituito dal logo associato alla sigla dello schema e al numero dell'accREDITAMENTO.

Acronimo	Descrizione
CdQ	Comitato della Qualità
CdS	Coordinatore di Servizio
CTS	Comitato Tecnico Scientifico
DIR	Direttore Operativo
GVI	Gruppo di Verifica Ispettiva
IO	Istruzioni Operative
ISP	Ispettori
MD	Modulo/Modulistica
MG	Manuale di Gestione
NC	Non Conformità

REGOLAMENTO DI ISPEZIONE

RG 310

REV.02

DATA 28.07.2021

PAG. 8

DI 14

Acronimo	Descrizione
Odi	Organismo di Ispezione
Oss	Osservazione
PG	Procedure di Gestione
PRE	Presidente
RDC	Revisione dei Conti
RDQ	Responsabile della Direzione per la Qualità
REI	Relazioni Esterne e Istituzionali
RGQ	Responsabile Gestione Qualità
RGV	Responsabile di Verifica Ispettiva
RTS	Responsabile Tecnico di Settore
RUA	Servizio Risorse Umane e Amministrazione
SAS	Servizio Analisi Statistiche
SEC	Servizio Economato e Contabilità
SEF	Servizio Economico Finanziario
SGA	Servizio Giuridico e Amministrativo
SGE	Segretario Generale
SPB	Servizio Programmazione e Bilancio
SSI	Servizio Sistemi Informativi
SW	Software
TFI	Tutte le Funzioni Interessate
UDS	Ufficio di Segreteria

3 SIGNIFICATO DELL'ACCREDITAMENTO

L'Agenzia per il controllo e la qualità dei Servizi pubblici locali di Roma Capitale è un'organizzazione che ha adottato un sistema di gestione conforme ai requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 ed opera in qualità di Organismo di Ispezione. L'Agenzia ha l'obiettivo di accreditare presso l'ente unico nazionale di accreditamento ACCREDIA il suo sistema di gestione in conformità alla norma su citata.

L'Accreditamento è l'attestazione, da parte di un Ente che agisce quale garante super partes, della competenza, indipendenza e imparzialità dell'Organismo di Ispezione nello svolgimento delle attività ispettive specificate nello scopo del certificato di accreditamento rilasciato da Accredia. Tale Accreditamento garantisce la competenza, il rigore procedurale e l'uniformità del processo di valutazione della conformità dei servizi ispezionati dell'Agenzia.

Tale attestazione rafforza ed avvalorata il contenuto del mandato ricevuto dall'Amministrazione Comunale, ponendo l'accento sui temi dell'indipendenza e di imparzialità e su quello del rigore metodologico e formale con cui l'Agenzia si impegna a svolgere la sua attività, sottoponendosi inoltre ai controlli periodici dell'ente di accreditamento.

Per finire è opportuno rimarcare che operare in qualità di Organismo di Ispezione accreditato in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 implica l'obbligo, soggetto a verifica periodica da parte dell'ente di accreditamento Accredia, di operare in accordo con procedure conformi ai requisiti della norma su citata; pertanto all'indubbio vantaggio in termini di trasparenza, indipendenza, imparzialità e rigore metodologico corrisponde l'obbligo di rispettare le prescrizioni della norma, dandone attuazione in modo sistematico e puntuale.

4 DIRITTI E OBBLIGHI DELLE PARTI

I servizi ispettivi di ACoS saranno erogati nelle modalità descritte nel presente regolamento.

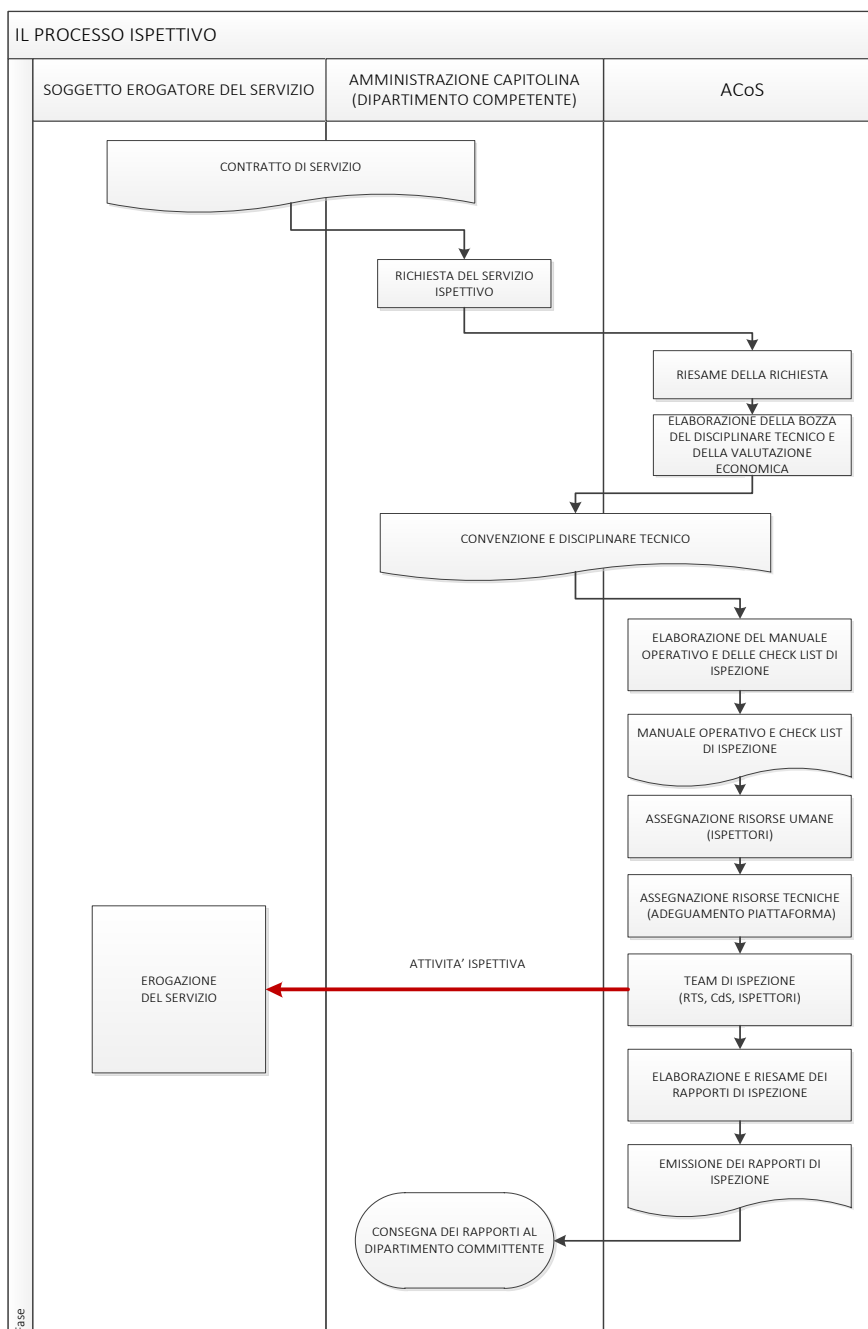
I relativi obblighi contrattuali saranno definiti nell'apposita "Convenzione di affidamento" nel rispetto delle modalità di conduzione dell'attività ispettiva specificate nei successivi paragrafi.

Le clausole contenute nella "Convenzione di affidamento" non dovranno configurare minacce all'indipendenza e all'imparzialità del processo ispettivo di ACoS e dovranno garantire il rispetto dei seguenti principi:

- imparzialità,
- responsabilità,
- trasparenza,
- riservatezza.

5 IL PROCESSO ISPETTIVO

L'attività ispettiva riguarda la conformità del servizio oggetto di ispezione ai requisiti fissati nel Contratto di Servizio stipulato fra stipulato tra l'Amministrazione Capitolina (attraverso il Dipartimento competente) e l'organismo erogatore del servizio pubblico; il Contratto di Servizio individua i requisiti e gli standard di quantità e di qualità che l'organismo erogatore deve garantire. Nella tabella che segue è sinteticamente illustrato il flusso delle attività in cui si articola il processo ispettivo dell'Agenzia.



Il processo di ispezione si articola nelle seguenti fasi:

- Affidamento dell'incarico di verifica di conformità del servizio;
- Elaborazione del Disciplinare Tecnico e della valutazione economica;
- Stipula della Convenzione con l'Amministrazione Capitolina;
- Elaborazione della documentazione operativa per l'ispezione e pianificazione della attività di ispezione;
- Esecuzione delle attività di ispezione;
- Elaborazione, riesame ed emissione del Rapporto di Ispezione;
- Trasmissione del Rapporto di Ispezione;
- Archiviazione della documentazione di ispezione.

Ogni fase dell'attività è oggetto di controlli pianificati al fine di garantirne l'efficacia.

REGOLAMENTO DI ISPEZIONE

RG 310

REV.02

DATA 28.07.2021

PAG. 11

DI 14

5.1 L’AFFIDAMENTO DELL’INCARICO DA PARTE DELL’AMMINISTRAZIONE CAPITOLINA

L’incarico affidato dal Dipartimento ad ACoS (Convenzione) viene corredato di un Disciplinare Tecnico che riprende i requisiti del servizio e gli standard stabiliti dal Contratto di Servizio e definisce i requisiti dell’attività ispettiva che dovrà essere svolta da ACoS.

Tale Disciplinare regola e definisce le modalità di svolgimento dell’attività ispettiva, le frequenze, i requisiti del servizio oggetto dell’ispezione e le modalità di comunicazione dei risultati dell’ispezione stessa.

Dal punto di vista operativo tutte le modalità di esecuzione delle ispezioni saranno descritte all’interno del Manuale Operativo, specifico per ciascuna convenzione.

Il Manuale operativo e le check list allegate definiscono le modalità operative di dettaglio dell’attività ispettiva e i contenuti dei rapporti che dovranno essere forniti al committente.

Le ispezioni effettuate sono di norma relative a un periodo di tempo determinato di erogazione del servizio (possono essere riferite a un mese, tre mesi, ecc.).

La durata di ogni singolo ciclo ispettivo e la conseguente frequenza del Rapporto di Ispezione è definita nel Disciplinare Tecnico e/o nella Convenzione.

Tutte le informazioni relative alle modalità di attuazione dell’attività ispettiva sono riepilogate e descritte nel MD 710-04 - Piano generale dell’attività ispettiva.

5.2 L’ESECUZIONE DELLE VERIFICHE

L’esecuzione dell’attività ispettiva viene regolata dalle istruzioni contenute all’interno del Manuale Operativo.

Per ciascun incarico di ispezione affidato dai Dipartimenti committenti viene predisposto uno specifico Manuale Operativo che contiene tutte le modalità di esecuzione dell’ispezione necessarie per accertare il soddisfacimento dei requisiti di servizio stabiliti dal Disciplinare Tecnico.

Le attività ispettive condotte dagli ispettori sono registrate su un’applicazione (CMS ACoS) che contiene la pianificazione e l’esecuzione delle ispezioni, le check list operative e che consente la registrazione di tutte le evidenze raccolte dall’Ispettore, incluse quelle fotografiche che vengono successivamente controllate a campione dal CdS per accertare la correttezza delle valutazioni formulate.

Nel corso dell’esecuzione delle ispezioni i rilievi saranno formulati secondo quanto indicato nel Manuale Operativo e registrati dagli Ispettori sulla check list di ispezione.

5.3 ELABORAZIONE, RIESAME ED EMISSIONE DEI RAPPORTI DI ISPEZIONE

Al termine del periodo di effettuazione delle attività ispettive CdS trasmette a RTS le check list compilate e verificate. RTS effettua un’ulteriore verifica delle check list valutando la congruità complessiva dei dati riportati e redige la Relazione sugli esiti dell’attività ispettiva e il Rapporto Ispettivo che riepiloga gli esiti dell’intera attività ispettiva, per il periodo di riferimento.

REGOLAMENTO DI ISPEZIONE

RG 310

REV.02

DATA 28.07.2021

PAG. 12

DI 14

Il Rapporti di Ispezione può essere di due tipologie, intermedio e finale, a seconda del periodo di riferimento.

RTS trasmette il Rapporto di Ispezione e la Relazione al DIR che le sottopone a riesame per accertare che:

- le informazioni riportate nel Rapporto di Ispezione e nella Relazione siano coerenti fra loro e complete;
- la valutazione di conformità del servizio sia stata effettuata in modo corretto e in conformità ai criteri definiti nel Disciplinare Tecnico;
- siano stati rispettati i criteri di campionamento definiti nel Disciplinare Tecnico.

Al termine del riesame il Direttore Operativo sottoscrive il Rapporto e la Relazione allegata e il Segretario generale provvede a inviarle al Dipartimento committente.

Tutte le registrazioni relative all'attività ispettiva condotta vengono archiviate, secondo le responsabilità definite nella tabella al paragrafo 4. I documenti archiviati devono essere conservati per almeno 10 anni a decorrere dall'anno solare successivo a cui si riferiscono.

5.4 CORREZIONI DEI RAPPORTI DI ISPEZIONE

Quando, per qualsiasi motivo, si renda necessaria la correzione di un Rapporto, l'Agenzia prevede il ritiro del Rapporto che presenta anomalie e l'emissione di nuovo Rapporto con un nuovo numero e la dicitura "sostituisce il Rapporto n. ", in prima pagina;

5.5 CONSERVAZIONE DEI DATI RILEVATI IN FASE DI ISPEZIONE

Tutte le informazioni e i dati raccolti in sede di ispezione vengono conservati per un periodo di 10 anni.

6 SUBAPPALTO

L'Agenzia non prevede, in nessun caso, per l'effettuazione delle attività ispettive sulla qualità del servizio erogata, il ricorso ad attività in subappalto.

7 LA COMUNICAZIONE CON IL COMMITTENTE

Tutte le comunicazioni fra l'Agenzia e il Dipartimento Committente, relativamente ad una specifica Convenzione, dovranno essere inviate a:

Il Presidente	Comunicazioni riguardo gli aspetti contrattuali (Convenzione)
Il Segretario Generale	Comunicazione riguardo a tutti gli obblighi contrattuali
Il Direttore Operativo	Comunicazioni riguardo ai contenuti tecnici dei rapporti di ispezione (Rapporto di Ispezione) e alla regolamentazione tecnica delle attività ispettive (Disciplinare tecnico e Manuale operativo).

REGOLAMENTO DI ISPEZIONE

RG 310

REV.02

DATA 28.07.2021

PAG. 13

DI 14

Tutti i documenti trasmessi dovranno essere protocollati e copia della documentazione sarà archiviata nel Protocollo. Le comunicazioni a carattere operativo potranno essere trasmesse anche per e-mail.

8 INDIPENDENZA, IMPARZIALITÀ E RISERVATEZZA

L'Agenzia assicura che le attività ispettive vengono svolte senza alcuna indebita pressione finanziaria, commerciale, politica o di altra natura che possa influenzare il giudizio del personale addetto alle attività ispettive.

L'Agenzia utilizza ispettori che non sono coinvolti in attività che possano entrare in conflitto con l'indipendenza di giudizio e con l'integrità professionale in relazione alle loro attività di ispezione.

Tutto il personale, sia quello interno sia eventuale personale esterno, è vincolato alla riservatezza professionale in merito a tutte le informazioni acquisite in sede di svolgimento delle attività ispettive.

L'Agenzia si impegna a non diffondere a terzi informazioni in qualsiasi modo afferenti alle attività ispettive svolte, salvo che:

- la pubblicazione di tali notizie sia prevista dalle regole di accreditamento o di ispezione o consentita dalla convenzione stipulata con la committenza;
- sia diversamente stabilito per legge o disposto dall'Autorità Giudiziaria;
- la divulgazione avvenga su consenso esplicito ed unanime di tutte le parti interessate.

Tutta la documentazione fornita dal committente per l'attività di ispezione rimane di proprietà del committente, ma copia della documentazione viene archiviata e custodita dall'Agenzia al fine di dimostrare, ove sia richiesto da parti interessate, la conformità del processo di ispezione.

L'Agenzia, nell'ambito delle attività di accreditamento, è sottoposta ad audit periodici da parte dell'ente di accreditamento Accredia e, nel corso degli audit in campo, consentirà l'accesso agli auditor di Accredia a dati, informazioni e documenti del committente e del gestore del servizio sottoposto ad ispezione, necessari per la valutazione della conformità dei processi dell'Agenzia ai requisiti di accreditamento; tali informazioni sono comunque tutelate dalle politiche di privacy dell'ente di accreditamento stesso (vedi regolamenti RG-01 e RG-01-04 Accredia).

9 UTILIZZO DI LOGHI E MARCHI

Il logo dell'Agenzia può essere utilizzato esclusivamente dall'Agenzia stessa. Il Marchio Accredia può essere utilizzato solo dall'Agenzia sui Rapporti di Ispezione o nei documenti di presentazione dell'Agenzia, nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento Accredia RG 09 (nella revisione attualmente in vigore).

Al committente è fatto divieto di utilizzare il marchio Accredia, fatta salva la duplicazione e trasmissione, in copia integrale, dei Rapporti di Ispezione.

Il logo Accredia non può essere utilizzato in nessun caso né dall'Agenzia né dal Dipartimento committente.

REGOLAMENTO DI ISPEZIONE

RG 310

REV.02

DATA 28.07.2021

PAG. 14

DI 14

10 LA GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI

I termini “reclamo” e “ricorso” devono essere intesi come segue:

Reclamo: Segnalazione pervenuta da un Cliente circa il mancato rispetto di un requisito specificato in sede contrattuale

Ricorso: Manifestazione di contestazione, da parte di un Cliente, dei risultati di prove di laboratorio.

Ove il Committente o una delle parti interessate segnalino un problema o una presunta carenza nel processo di ispezione (reclamo), ovvero qualora Committente o una delle parti interessate vogliano presentare un atto formale in cui viene contestato l'esito dell'ispezione effettuata e si richiede di riconsiderare le valutazioni formulate (ricorso), il Committente o la parte interessata potranno formulare richiesta a mezzo email (nel caso del ricorso a mezzo posta elettronica certificata) ai seguenti indirizzi:

Reclami	info@agenzia.roma.it - agenzia@pec.agenzia.roma.it
Ricorsi	agenzia@pec.agenzia.roma.it

L'Agenzia prenderà immediatamente in carico il reclamo o il ricorso comunicando al reclamante a mezzo email la presa in carico entro 5 giorni lavorativi.

L'Agenzia assicura che:

- i reclami, i ricorsi e gli eventuali appelli siano registrati;
- vengano analizzati per definire azioni atte a risolverli e ad evitarne il ripetersi, recuperando la soddisfazione della parte interessata autrice del reclamo;
- venga tempestivamente comunicata la presa in carico del reclamo/ricorso e le decisioni assunte a seguito dell'analisi/valutazione dell'oggetto del reclamo/ricorso.
- venga garantita la massima trasparenza della attività di ispezione a tutti coloro che ne sono interessati.

L'Agenzia garantisce una risposta formale ai reclami e ai ricorsi presentati, con esito degli stessi, entro 30 giorni dalla data di presentazione. Nel caso in cui non sia stato possibile chiudere nei termini previsti il reclamo/ricorso, SGE provvederà a comunicare al reclamante/ricorrente il relativo stato di avanzamento.

11 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La raccolta ed il trattamento dei dati personali raccolti nell'ambito delle attività ispettive sono effettuati al fine di consentire all'Agenzia l'espletamento delle attività necessarie all'esecuzione delle ispezioni stesse.

Eventuali dati raccolti saranno trattati esclusivamente per i fini su indicati e potranno essere trasferiti esclusivamente agli organi di controllo deputati, in particolare ad Accredia, ed agli uffici coinvolti della gestione delle attività amministrative.

Titolare del trattamento è l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale, con sede in via San Nicola da Tolentino, 45 - 00187 Roma.

Tutte le informazioni sul trattamento dei dati e l'informativa completa, ai sensi del Reg UE 679/2016 e del D.lgs 30 giugno 2003, n. 196 sono reperibili sul sito web dell'Agenzia.