

## PROGRAMMA FORMATIVO

<b>LA GESTIONE DEI RECLAMI IN CONFORMITA' ALLA PG 00/097 REV.3 E AI REQUISITI DELLA NORMA UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018</b>
---

**Responsabile Scientifico:** Cocchi Laretta

**Obiettivi:** Linee guida – Protocolli - Procedure

**Acquisizione competenze di sistema:** Il corso illustra la procedura e le modalità di gestione dei reclami ricevuti dall'IZSLER.

**Categorie professionali:** Tutte

**Durata dell'evento ore:** 2,5

**IZSLER - WEBINAR**  
**su piattaforma multimediale dedicata**  
**13/10/2021**

09:00 – 11:00    La gestione dei reclami in conformità alla PG 00/097 REV.3 e ai requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018

- Cos'è un reclamo
- L'importanza dei reclami
- PG 00/097
  - *Novità*
  - *Strutture coinvolte e responsabilità*
  - *Modalità di ricezione di un reclamo*
  - *Flusso di gestione del reclamo: ricezione, convalida, gestione, riesame, risposta*
- Registro reclami
- Modulistica

11:00 – 11:30    Spazio a domande ed eventuale dibattito

**Docenti:** dott.ssa Laretta Cocchi, dott.ssa Marica Paderno, dott.ssa Emanuela Nucera