



*Perry Johnson Registrars Food Safety, Inc.*

---

# Procedura di Reclamo

---

Questa procedura definisce il processo da seguire per la gestione dei reclami ed il conseguente processo relativo alle azioni correttive. Questa procedura è disponibile su richiesta o consultabile sul sito internet [www.pjrfsi.com](http://www.pjrfsi.com).

## PROCEDURA DI RECLAMO

### 1 Generalità

- 1.1 Obiettivi: Stabilire il processo da seguire per gestire la ricezione, la documentazione e la risoluzione dei reclami inoltrati dai clienti (ivi comprese anche l'analisi delle cause principali e le azioni correttive di sistema).
- 1.2 Campo d'applicazione: Verrà applicata ai reclami verso PJRFSI oppure ai reclami verso le organizzazioni certificate da PJRFSI.

### 2 Procedure Correlate, Exhibits

- 2.1 ISO/IEC 17065: Valutazione di Conformità – Requisiti per gli Enti che offrono Certificazioni su Prodotti, Processi e Servizi (ultima revisione)
- 2.2 Accordo di Licenza tra Enti di Certificazione SQF (ultima revisione)
- 2.3 Criteri per Enti di Certificazione SQF (Ultima Edizione)
- 2.4 Accordo Quadro tra Enti di Certificazione BRCS (ultima revisione)
- 2.5 BRCS004: Requisiti per gli Enti di Certificazione che offrono Certificazioni sulla base dei Criteri Global Standard BRCS (ultima edizione)
- 2.6 Normativa Generale GLOBALG.A.P. Parte I, II, e III (ultima edizione)
- 2.7 Contratto di Certificazione e Sublicenza GLOBALG.A.P. (ultima edizione)
- 2.8 Integrazione alle Norme Generali GLOBALG.A.P. per la Sicurezza dei Prodotti Agricoli (ultima edizione)
- 2.9 Integrazione alla Norma GLOBALG.A.P. per la Sicurezza dei Prodotti Armonizzati Regolamento Generale (ultima edizione)
- 2.10 Regolamento generale GLOBALG.A.P. Chain of Custody (ultima edizione)
- 2.11 Integrazione al regolamento GLOBALG.A.P. per la Sicurezza della Manipolazione dei Prodotti Agricoli (ultima edizione)
- 2.12 Accredito FSMA per gli organismi di certificazione di terza parte che eseguono audit sulla sicurezza alimentare e rilasciano certificazioni (ultima regola)
- 2.13 Norma PJRFSI per la Sicurezza della Canapa (ultima edizione)
- 2.14 Programma di Certificazione Global Standard per la Norma Gluten-Free (ultima versione)
- 2.15 Manuale di Gestione del Programma CanadaGAP (ultima versione)
- 2.16 Norma Leaf Marque (ultima versione)
- 2.17 Programma di Certificazione Master Standard GRMA 455 (ultima versione)
- 2.18 Statuto PJRFSI-0
- 2.19 Manuale di Qualità PJRFSI-1
- 2.20 Procedura di Certificazione SOP-01 (serie)
- 2.21 Procedura per le Azioni Correttive e Preventive SOP-08
- 2.22 Procedura per le Dispute e gli Appelli SOP-10
- 2.23 Registro delle Azioni Correttive e Preventive FS-0801
- 2.24 Formulario per la Presentazione dei Reclami FS-0901
- 2.25 Contratto di Certificazione FS-3 (serie)
- 2.26 Modulo di Valutazione dell'Auditor F-38fsi
- 2.27 Modulo di Indagine sulla Soddisfazione del Cliente F-18fsi
- 2.28 Linee Guida sulle Definizioni dei termini Inchiesta e Reclamo AV-0901

### 3 Reclami su PJRFSI

- 3.1 Il reclamo di un cliente viene definito come segue:
  - a. Qualsiasi lamentela o reclamo che il cliente individui come reclamo;
  - b. Qualsiasi lamentela, inchiesta o dichiarazione che si verifica in seguito al malfunzionamento del Sistema, così come determinato dalla Direzione di PJRFSI;
  - c. Qualsiasi documento che venga inviato formalmente, in forma scritta, al Dipartimento Servizio Clienti.

Le Linee Guida sulle Definizioni dei termini Inchiesta e Reclamo AV-0901 offrono ulteriori istruzioni per la distinzione tra inchiesta e reclamo.

Tra i Reclami vengono inclusi anche problemi, commenti, domande o altro che metta in discussione il sistema di gestione di PJRFSI.

- 3.2 Qualsiasi dipendente di PJRFSI è in grado di recepire le richieste e i reclami inoltrati dai clienti, che dovranno essere analizzati e risolti senza esitazione. Se necessario, il dipendente PJRFSI che risponderà alla richiesta o al reclamo del cliente, dovrà registrare tutte le comunicazioni nella sezione "Note" In PJview, nella relativa scheda del cliente, in modo che anche altri dipendenti PJRFSI in contatto col cliente possano esaminare la cronologia delle interazioni. Tutti i reclami dovranno essere inoltrati al Responsabile del Programma di Accreditamento sulla Sicurezza Alimentare .
- 3.3 Il Coordinatore del Programma sulla Sicurezza Alimentare contatterà, via email o telefono, l'autore del reclamo, al fine di confermare la ricezione dello stesso. Inoltre, il Coordinatore del Programma sulla Sicurezza Alimentare dovrà documentare il reclamo sul modulo FS-0901 (Formulario per la Presentazione dei Reclami) inoltrandolo, in seguito, al Responsabile del Programma di Accreditamento sulla Sicurezza Alimentare, che avrà il compito di valutare il reclamo.
- 3.4 Il Responsabile del Programma di Accreditamento sulla Sicurezza Alimentare avrà il compito di valutare la natura e/o la gravità del reclamo, e stabilire se sia necessario affidarlo ad un esperto al fine di svolgere ulteriori indagini e risolvere il reclamo. Il Responsabile del Programma di Accreditamento sulla Sicurezza Alimentare, inoltre, avrà il compito di stabilire se sia necessario informare immediatamente e/o coinvolgere il Presidente nelle indagini e nella risoluzione.
- 3.5 PJRFSI riceverà dei feedback dai propri clienti attraverso i moduli F-38fsi Modulo di Valutazione dell'Auditor e F-18fsi Modulo di Indagine sulla Soddisfazione del Cliente. La natura e la gravità di eventuali feedback negativi, verrà valutata dal Responsabile del Programma di Accreditamento sulla Sicurezza Alimentare, o da un suo delegato, allo scopo di stabilire se, in accordo con la presente procedura, debba essere trattato come un reclamo.
- 3.6 Il Responsabile del Programma di Accreditamento sulla Sicurezza Alimentare, o un suo delegato, avranno il compito di nominare un gruppo per le indagini e la risoluzione dei reclami entro tre (3) giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo, ed emettere una richiesta di azioni correttive, e relativi termini d'esecuzione, utilizzando il modulo FS-0901 (Formulario per la Presentazione dei Reclami), che dovrà essere compilato dal gruppo. Nessun membro del personale, alta direzione inclusa, potrà essere impiegato nelle indagini sulle dispute, qualora sia stato direttamente coinvolto in qualsiasi attività del Contendente negli ultimi due anni e/o in altri ricorsi, dispute e/o appelli, oppure se la relazione tra le parti coinvolte rischia di compromettere l'imparzialità delle indagini.
- 3.7 Utilizzando il modulo FS-0901 (Formulario per la Presentazione dei Reclami), il gruppo per le indagini e la risoluzione dei reclami documenta, se opportuno, l'analisi delle cause principali e l'implementazione delle correzioni e delle azioni correttive che verranno inviate al Responsabile del Programma di Accreditamento sulla Sicurezza Alimentare, o ad un suo delegato, per l'approvazione e la chiusura del reclamo.
- 3.8 Il Responsabile del Programma di Accreditamento sulla Sicurezza Alimentare, o un suo delegato, invia al cliente, entro 30 giorni dall'archiviazione del reclamo, una comunicazione formale in merito ai rilievi riscontrati durante le indagini ed alla risoluzione.
- 3.9 Il Responsabile del Programma di Accreditamento sulla Sicurezza Alimentare dovrà registrare tutti i reclami indirizzati a PJRFSI nella sezione Reclami-PJRFSI del modulo

FS-0801 Registro delle Azioni Correttive e Preventive, allo scopo di consentire verifiche successive.

- 3.10 Una sintesi dei rilievi relativi al reclamo, ed eventuali evoluzioni dello stesso, verranno esaminati durante le riunioni per il Riesame della Direzione. L'efficacia del sistema per la gestione dei reclami verrà, inoltre, verificata durante gli audit interni.

#### **4 Reclami sulle Organizzazioni Certificate da PJRFSI**

- 4.1 I reclami relativi alle organizzazioni certificate da PJRFSI dovranno essere inoltrati al Responsabile del Programma di Accreditamento sulla Sicurezza Alimentare , che dovrà ricavare tutte le informazioni pertinenti dal reclamo, oppure dall'addetto di PJRFSI che lo ha ricevuto; il reclamo dovrà essere analizzato e risolto senza esitazione. Il Responsabile del Programma di Accreditamento sulla Sicurezza Alimentare dovrà documentare le informazioni inerenti il reclamo sul modulo FS-0901 (Formulario per la Presentazione dei Reclami), ed inoltrarlo al Responsabile del Programma di Accreditamento sulla Sicurezza Alimentare .
- 4.2 Il Responsabile del Programma di Accreditamento sulla Sicurezza Alimentare, o un suo delegato, avrà il compito di comunicare, in maniera tale da garantirne la riservatezza, il reclamo all'Organizzazione Certificata, chiedendole di inviare una risposta scritta entro 30 giorni, o prima, nel caso in cui la natura e la gravità del reclamo lo consentano. I reclami verso le organizzazioni certificate rappresentano una fonte di informazioni pertinenti possibili nonconformità. L'Organizzazione Certificata dovrà indagare sul reclamo e riferire a PJRFSI gli esiti dell'indagine e le azioni intraprese in risposta al reclamo. Il rapporto stilato dall'Organizzazione Certificata dovrà includere, ove appropriato:
- a. la causa principale della nonconformità, unitamente ad eventuali fattori di predisposizione interni al Sistema per la Gestione della Sicurezza Alimentare dell'organizzazione;
  - b. correzioni effettuate; e
  - c. azioni correttive effettuate.
- 4.3 In caso di indagine su un reclamo verso un'Organizzazione Certificata, il Responsabile del Programma di Accreditamento sulla Sicurezza Alimentare , e/o un suo delegato, stabilisce che si sia verificato un concreto guasto al Sistema per la Gestione della Sicurezza e Qualità Alimentare dell'Organizzazione Certificata (FSQMS), o eventuali altre condizioni in disaccordo con i requisiti applicabili degli standard in materia di sicurezza alimentare; il Responsabile del Programma di Accreditamento sulla Sicurezza Alimentare , e/o un suo delegato, dovrà appellarsi alla procedura di PJRFSI per la Sospensione o il Ritiro della Certificazione (serie SOP-01).
- 4.4 Nel caso in cui l'Organizzazione Certificata non risponda entro 30 giorni e/o nel caso in cui il Responsabile del Programma di Accreditamento sulla Sicurezza Alimentare , o un suo delegato, in seguito all'analisi del caso, stabilisca che l'Organizzazione Certificata violi i termini del contratto con PJRFSI, dovrà appellarsi alla procedura di PJRFSI per la Sospensione o il Ritiro della Certificazione (serie SOP-01).
- 4.5 Il Responsabile del Programma di Accreditamento sulla Sicurezza Alimentare , o un suo delegato, in seguito all'analisi del feedback proveniente dall'Organizzazione Certificata, potrà stabilire che il reclamo non violi il Contratto di Certificazione FS-3 (serie) con PJRFSI. In questo caso, può dichiarare il caso chiuso senza intraprendere ulteriori azioni.
- 4.6 In ogni caso, il Responsabile del Programma di Accreditamento sulla Sicurezza Alimentare , o un suo delegato, dovrà comunicare all'Organizzazione Certificata, in forma scritta, la decisione presa da PJRFSI in merito al caso. Inoltre, dovrà comunicare al Reclamante la decisione presa da PJRFSI in merito allo stato di certificazione dell'Organizzazione Certificata. Nel caso in cui entrambe le parti trovino inaccettabile la decisione presa da

PJRFSI, il Responsabile del Programma di Accredimento sulla Sicurezza Alimentare , o un suo delegato, dovrà consigliare alle parti che potrà essere contestata attraverso la Procedura per le Dispute e gli Appelli (SOP-10) di PJRFSI.

- 4.7 Il Responsabile del Programma di Accredimento sulla Sicurezza Alimentare , o un suo delegato, dovrà registrare tutti i reclami verso le Organizzazioni Certificate da PJRFSI nella sezione Reclami-Fornitori del modulo FS-0801 Registro delle Azioni Correttive e Preventive, allo scopo di consentire verifiche successive.
- 4.8 Una sintesi dei rilievi relativi al reclamo, ed eventuali evoluzioni dello stesso, verranno esaminati durante le riunioni per il Riesame della Direzione. L'efficacia del sistema per la gestione dei reclami verrà, inoltre, verificata durante gli audit interni.
- 4.9 Il Responsabile del Programma di Accredimento sulla Sicurezza Alimentare , o un suo delegato, dovrà annotare le attività relative al reclamo nella scheda dell'Organizzazione Certificata, evidenziandola con un flag, allo scopo di informare gli Auditor, che avranno il compito di svolgere i successivi audit in sede presso l'Organizzazione Certificata oggetto di reclamo.
- 4.10 Durante il successivo audit in sede presso l'Organizzazione Certificata, gli Auditor di PJRFSI avranno il compito di esaminare tutti i reclami pregressi, allo scopo di verificare le azioni correttive/preventive intraprese.

## **5 Registros**

- 5.1 Il Responsabile del Programma di Accredimento sulla Sicurezza Alimentare , o un suo delegato, dovrà custodire, sotto strette misure di sicurezza, le registros di tutti gli aspetti relativi all'esame dei reclami, conformemente alla procedura SOP-5 Procedura sui Registros di Qualità.
- 5.2 Le informazioni sui fornitori acquisite da PJRFSI, da fonti diverse dai fornitori stessi (ad es. dai reclamanti o dagli organismi di regolamentazione), verranno trattate con riservatezza.
- 5.3 Tutte le registros relative ai reclami verso PJRFSI, o verso le organizzazioni certificate da PJRFSI, vengono resi disponibili, su richiesta, agli Enti di Abilitazione e di Accredimento.