Procedura per gli Appelli

Ogni sistema efficace deve prevedere un mezzo per consentire ad una Parte, che si senta trattata ingiustamente, di presentare ricorso davanti ad un comitato imparziale. PJRFSI si affida al proprio Food Safety Program Accreditation Manager o al Presidente, a seconda dei casi, per la nomina di un comitato che ascolti le richieste di appello. Questa procedura definisce le modalità attraverso cui presentare le proprie argomentazioni allo scopo di cambiare una decisione non condivisa da una delle Parti. Questa procedura è disponibile su richiesta, o accessibile dall'area riservata dei clienti sul sito web www.pjrfsi.com.

*****questa procedura è stata scritta utilizzando un linguaggio inclusivo*****

PROCEDURA PER GLI APPELLI

1. Generalità

1.1. Obiettivo: Descrivere il processo attraverso il quale le organizzazioni possono ricevere un trattamento giusto ed equo in caso di appello, ed il processo mediante il quale le organizzazioni possono far ricorso contro le decisioni prese da PJRFSI.

1.2. Scopo: tutte le organizzazioni richiedenti o titolari di certificazione rilasciata da PJRFSI.

2. Riferimenti

2.1. ISO/IEC 17065: Valutazione di Conformità – Requisiti per gli Organismi che forniscono servizi di Certificazione di Prodotti, Processi e Servizi (ultima revisione)
2.2. Contratto di Licenza con l'Organismo di Certificazione SQFI (ultima revisione)
2.3. Criteri per gli Organismi di Certificazione SQF (ultima edizione)
2.4. Accordo Quadro per gli Organismi di Certificazione BRCGS (ultima revisione)
2.5. BRCGS004: Requisiti per gli Organismi di Certificazione che offrono Certificazioni sulla base dei Criteri BRCGS Global Standards (ultimo numero)
2.6. Regolamento Generale GLOBALG.A.P. (ultima versione)
2.7. Contratto di Certificazione e Sublicenza GLOBALG.A.P. (ultima versione)
2.8. Norme Generali GLOBALG.A.P. per la Sicurezza dei Prodotti Agricoli (IFA) (ultima versione)
2.9. Integrazione alla Norma GLOBALG.A.P. per la Sicurezza dei Prodotti Armonizzati Regolamento Generale (ultima versione)
2.10. Norma PJRFSI per la Sicurezza della Canapa (ultima edizione)
2.11. Programma di Certificazione Global Standard per la Norma Gluten-Free (ultima edizione)
2.12. Regolamento generale PrimusGFS (ultima versione)
2.13. PJRFSI-0: Statuto
2.14. PJRFSI-1: Manuale Qualità
2.15. Serie SOP-01: Procedura di Certificazione
2.16. SOP-09: Procedura per i Reclami
2.17. Serie FS-3: Contratto di Certificazione
2.18. FS-1001: Modulo per la Richiesta di Risoluzione degli Appelli

3. Responsabilità

3.1. Il/La Presidente del Comitato Speciale, o persona delegata, viene insignito/a delle responsabilità e dell'autorità per gestire le attività di appello.

3.2. PJRFSI si assicura che le parti interessate siano consapevoli, se e ove opportune, dell'esistenza dei processi di appello, e delle procedure da seguire (serie FS-3, serie SOP-01, sito web PJRFSI). PJRFSI garantisce che gli appelli vengano gestiti rapidamente.

3.3. I/Le Manager delle Divisioni Internazionali che riceveranno degli appelli, dovranno inoltrare gli stessi al/alla Food Safety Program Accreditation Manager, affinché li possa elaborare.

4. Procedura per gli Appelli

4.1. Per tutti gli appelli, il/la Food Safety Program Accreditation Assistant, o persona delegata, fornisce alle parti interessate, di seguito indicate come il/la Reclamante, il modulo FS-1001 per la Richiesta di Risoluzione degli Appelli, e richiede che il/la Reclamante compili la sezione del modulo riservata al Fornitore, in modo che PJRFSI possa ottenere tutte le informazioni pertinenti sull'appello. Eventuali dispute vanno presentate entro 15 giorni solari dall'emissione del Rapporto di NC o dalla

decisione presa.

4.2. In seguito al ricevimento del modulo FS-1001 per la Richiesta di Risoluzione degli Appelli, il/la Food Safety Program Accreditation Assistant conferma la ricezione dell'appello via email e il/la Food Safety Program Accreditation Manager, o persona delegata, nomina un comitato, di seguito indicato come Comitato per il Riesame degli Appelli, affinché valuti l'appello alla luce delle politiche di PJRFSI e delle norme applicabili. Il personale, incluso quello dirigenziale, non dovrebbe partecipare alle indagini sugli appelli qualora: abbia avuto dei contatti diretti con il/la Reclamante negli ultimi due anni e/o nel ricorso del/della Reclamante; se tra loro vi siano dei rapporti che possano compromettere l'imparzialità delle indagini.

4.3. PJRFSI compie ogni ragionevole sforzo al fine di risolvere gli appelli in modo costruttivo e tempestivo (entro 30 giorni dal ricevimento del modulo FS-1001 debitamente compilato dal/dalla Reclamante).

4.4. Per tutti gli appelli si tiene un'udienza, alla quale parteciperanno i membri della Commissione d'appello, il/la Lead Auditor e l'/la Appellante. Potrà essere concessa un'approvazione speciale da parte del/della Food Safety Program Accreditation Manager (o persona delegata) nei casi in cui circostanze attenuanti impediscano al/alla Lead Auditor di presenziare all'udienza.

4.5. Le udienze di appello si svolgeranno come segue:

- Presentazioni
- Presentazione dell'/della Appellante, senza interruzioni e della durata massima di 30 minuti
- Presentazione del/della Lead Auditor, senza interruzioni e della durata massima di 30 minuti
- Obiezioni, con un limite di 10 minuti per parte
- Domande da parte della Commissione di Appello
- Considerazioni finali dell'/della Appellante
- Considerazioni finali del/della Lead Auditor
- Alla chiusura dell'udienza, il/la Presidente del Comitato Speciale, o persona delegata, comunica il termine previsto per la decisione finale, e informa le parti che è possibile presentare ricorso a un Organismo di Accreditamento e/o all'Organismo di Concessione delle Licenze entro 30 giorni dalla decisione della Commissione d'Appello.

4.6. Successivamente al riesame dell'appello, i membri della Commissione di Appello deliberano senza alcun coinvolgimento dell'/della Appellante o del/della Lead Auditor. Sotto la guida del/della Presidente, in sede di decisione, il Collegio esamina attentamente i risultati di precedenti ricorsi analoghi.

4.7. Il/La Presidente del Comitato Speciale documenta la decisione dello stesso utilizzando la sezione del modulo PJRFSI per la Richiesta di Risoluzione dell'Appello FS-1001, e la invia all'/alla Appellante e all'/alla Auditor di PJRFSI via email.

4.8. Nel corso di un'udienza, il/la Presidente del Comitato Speciale, o persona delegata, redige un verbale dell'udienza di appello, e lo salva insieme al modulo per la Richiesta di Risoluzione dell'Appello FS-1001 nel file dell'audit.

4.9. La decisione della Commissione d'Appello è inappellabile e vincolante.

5. Registrazioni

5.1. Il/La Food Safety Program Accreditation Assistant, o persona delegata, in conformità alla SOP-05 Procedura per i Registri sulla Qualità, dovrà tenere un registro di tutti gli appelli e delle relative sentenze.

6. Azioni aggiuntive

6.1. PJRFSI riconosce proteste ed appelli come una fonte di possibili Nonconformità alla documentazione guida dell'organismo di certificazione (specifiche per gli enti licenziatari e/o di accreditamento), o come segnalazione di un bisogno di ulteriore formazione degli auditor e/o del personale, o di ulteriori azioni di follow-up. Il/La Food Safety Program Accreditation Manager, o persona delegata, ha il compito di assicurarsi che l'ulteriore formazione degli/delle auditor e le attività di follow-up vengano svolte e che la loro efficacia venga verificata.

6.2. Gli appelli relativi alle decisioni di PJRFSI di sospendere e/o ritirare la certificazione non dovranno ritardare la decisione di sospendere o ritirare la Certificazione.

6.3. I membri del Comitato d'Appello non possono partecipare al riesame tecnico o alla decisione di certificazione relativa all'/alla Appellante.