

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.

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 SQF (ultima revisione)
- 2.3. Criteri per gli Organismi di Certificazione SQF (ultima edizione)
- 2.4. Accordo Quadro per gli Organismi di Certificazione BRCS (ultima revisione)
- 2.5. BRC004: Requisiti per gli Organismi di Certificazione che offrono Certificazioni sulla base dei Criteri BRCS Global Standards (ultimo numero)
- 2.6. Regolamento 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. Addendum 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. Norma PJRFSI per la Sicurezza della Canapa (ultima edizione)
- 2.11. Programma di Certificazione Global Standard per la Norma Gluten-Free (ultima versione)
- 2.12. PJRFSI-0: Statuto
- 2.13. Serie PJRFSI-1: Manuale Qualità
- 2.14. Serie SOP-01: Procedura di Certificazione
- 2.15. SOP-09: Procedura per i Reclami
- 2.16. Serie FS-3: Contratto di Certificazione
- 2.17. FS-1001: Modulo per la Richiesta di Risoluzione degli Appelli

3. Responsabilità

3.1. Il Presidente del Comitato Speciale, o un suo delegato, viene insignito 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 Manager delle Divisioni Internazionali che riceveranno degli appelli, dovranno inoltrare gli stessi al Food Safety Program Accreditation Manager, affinché li possa elaborare.

4. Procedura per gli Appelli

4.1. Per tutti gli appelli, il Food Safety Program Coordinator, o un suo delegato, fornisce alle parti interessate, di seguito indicate come il Reclamante, il modulo FS-1001 per la Richiesta di Risoluzione degli Appelli, e richiede che il 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 Food Safety Program Coordinator conferma la ricezione dell'appello via email e il Food Safety Program Accreditation Manager, o un suo delegato, 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 Reclamante negli ultimi due anni e/o nel ricorso del 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 Reclamante).
- 4.4. Per tutti gli appelli si tiene un'udienza, alla quale parteciperanno i membri della Commissione d'appello, il Lead Auditor e l'Appellante. Potrà essere concessa un'approvazione speciale da parte del Food Safety Program Accreditation Manager (o di un suo delegato) nei casi in cui circostanze attenuanti impediscano al Lead Auditor di presenziare all'udienza.
- 4.5. Le udienze di appello si svolgeranno come segue:
 - Presentazioni
 - Presentazione dell'Appellante, senza interruzioni e della durata massima di 30 minuti
 - Presentazione del 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'Appellante
 - Considerazioni finali del Lead Auditor
 - Alla chiusura dell'udienza, il Presidente del Comitato Speciale, o un suo delegato, 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'Appellante o del Lead Auditor. Sotto la guida del Presidente, in sede di decisione, il Collegio esamina attentamente i risultati di precedenti ricorsi analoghi.
- 4.7. Il 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'Appellante e all'Auditor di PJRFSI via email.
- 4.8. Nel corso di un'udienza, il Presidente del Comitato Speciale, o un suo delegato, 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 Food Safety Program Coordinator, o un suo delegato, 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 Food Safety Program Accreditation Manager, o un suo delegato, ha il compito di assicurarsi che l'ulteriore formazione degli 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'Appellante.