



## RECLAMI E RICORSI

PQGRR01

Rev. 4  
del 01/03/19

Rif. MQ CAP12

Pagina 1 di 8

### STATO DELLE REVISIONI E MODIFICHE

N° rev.	Data	Motivo	Redazione	Verifica	Approvazione
0	28/03/06	Prima Emissione			
1	28/06/06	Revisione paragrafi 5 – 6			
2	25/10/2006	Modifiche paragrafi 5 – 6.1 – 6.3			
3	07/03/07	Revisione completa			
4	17/03/08	Modifiche paragrafi 3 e 6.1			
5	17/03/09	Modifiche paragrafi 5; 6.3 e 8			
0	01/07/14	Modifiche paragrafi 3, 4, 5, 6.1, 6.2 e 6.3			
1	02/11/15	Modifiche paragrafo 6.3			
2	26/01/17	Modifiche paragrafi 5 e 6.3			
3	01/12/17	Modifiche paragrafi 2, 6.3 e 8			
4	<b>01/03/19</b>	<b>Modifiche paragrafo 6.3 e 8</b>			

Copia n° \_\_\_\_\_ Distribuita a \_\_\_\_\_

Copia **CONTROLLATA** \_\_\_\_\_

Copia **NON CONTROLLATA**



# RECLAMI E RICORSI

PQGRR01

Rev. 4  
del 01/03/19

Rif. MQ CAP12

Pagina 2 di 8

## SOMMARIO:

<b>1. SCOPO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. CAMPO DI APPLICAZIONE</b> .....	<b>3</b>
<b>3. RIFERIMENTI NORMATIVI</b> .....	<b>3</b>
<b>4. DEFINIZIONI E ACRONIMI</b> .....	<b>3</b>
<b>5. RESPONSABILITÀ</b> .....	<b>3</b>
<b>6. GESTIONE RECLAMI E RICORSI</b> .....	<b>4</b>
6.1 <i>GENERALITÀ</i> .....	4
6.2 <i>RECLAMI</i> .....	5
6.3 <i>RICORSI</i> .....	6
<b>7. REGISTRAZIONI</b> .....	<b>8</b>
<b>8. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO</b> .....	<b>8</b>

	<b>RECLAMI E RICORSI</b>	<b>PQGRR01</b>
Rev. 4 del 01/03/19	Rif. MQ CAP12	Pagina 3 di 8

## 1. SCOPO

Scopo di questa procedura è definire le modalità adottate per la gestione dei reclami e ricorsi.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa sezione si applica per le attività di certificazione volontaria per il settore Agroalimentare e per quello Forestale.

Essa riguarda tutta l'organizzazione aziendale comprese le attività affidate in outsourcing (esempio: attendibilità delle prove di laboratori utilizzati dall'APC).

**La necessità di gestire correttamente e tempestivamente i reclami e i ricorsi scaturisce dai seguenti input:** richieste di verifiche sull'operato degli ispettori o sull'attendibilità delle evidenze riscontrate da parte delle organizzazioni;

ed originano i seguenti **output:** avvio di analisi e verifiche di quanto emerso da reclami e ricorsi e origine di azioni correttive e/o preventive.

## 3. RIFERIMENTI NORMATIVI

Per i riferimenti vedere il capitolo 2 del Manuale della Qualità.

## 4. DEFINIZIONI E ACRONIMI

Per le definizioni e gli acronimi fare riferimento al capitolo 3 del Manuale della Qualità.

**RECLAMO:** segnalazione formale di insoddisfazione presentata dalle Organizzazioni e/o da qualunque altro soggetto.

**RICORSO:** contestazione formale al fine di rivedere le decisioni intraprese dall'APC;

## 5. RESPONSABILITÀ

Sono stabilite le seguenti responsabilità:

La Dirigenza dell'APC (DIR):

- nomina e/o modifica, con proprio Decreto, la Giunta di Appello;
- formalizza accordi con i componenti della Giunta di Appello.
- è responsabile del trattamento preliminare del reclamo e del ricorso.

Il Responsabile dell'APC (RAPC):

- raccoglie tutta la documentazione necessaria per poter esaminare il reclamo e il ricorso;
- informa la DIR in merito ai reclami e ricorsi;
- identifica le competenze minime che devono possedere i componenti della Giunta di Appello;

Il Responsabile Assicurazione Qualità (RAQ)

- conferma all'organizzazione o al soggetto interessato il ricevimento del reclamo/ricorso;
- contatta l'organizzazione o il soggetto interessato, nel caso in cui le informazioni contenute nel reclamo/ricorso non risultassero complete;
- registra i reclami/ricorsi;

	<b>RECLAMI E RICORSI</b>	<b>PQGRR01</b>
Rev. 4 del 01/03/19	Rif. MQ CAP12	Pagina 4 di 8

- comunica all'organizzazione o al soggetto interessato la non ammissibilità del reclamo/ricorso;
  - convoca il Comitato per la Salvaguardia dell'imparzialità e la Giunta di Appello;
- Comitato per la Salvaguardia dell'imparzialità (CSI)
- esamina il reclamo ed esprime la propria decisione.

La Giunta di Appello (GdA):

- esamina il ricorso ed esprime la propria decisione.

## **6. GESTIONE RECLAMI E RICORSI**

### **6.1 Generalità**

L'APC ha predisposto e mantiene attive procedure per la gestione costruttiva e tempestiva dei reclami e dei ricorsi che dovessero intervenire a seguito di problemi inerenti il servizio di controllo erogato (es. verbali di ispezione, segnalazioni, atti di certificazione), decisioni inerenti la certificazione, alle non conformità riscontrate sui prodotti certificati.

L'APC, in particolare, adotta la presente procedura al fine di garantire:

- a) la facoltà per l'Organizzazione e/o qualunque altro soggetto di presentare formalmente il suo caso;
- b) l'analisi del reclamo e ricorso presentato al fine di valutare l'attinenza con le attività di controllo e certificazione svolte dall'APC;
- c) la conferma all'Organizzazione di aver ricevuto il reclamo e ricorso;
- d) il trattamento tempestivo del reclamo e ricorso con la raccolta e la valutazione di tutte le informazioni necessarie per poter prendere una decisione in merito;
- e) l'imparzialità del processo di valutazione e gestione dei Reclami e dei Ricorsi;
- f) la certezza di una risposta scritta all'Organizzazione e/o qualunque altro soggetto sulle azioni da intraprendere relativamente ai reclami e ricorsi che includa le motivazioni delle decisioni a cui si è giunti;
- g) l'effettuazione di tutte le azioni comunicate;
- h) la registrazione di tutte le azioni intraprese in merito ai punti di cui sopra.

Il punto e) richiede che la decisione relativa al reclamo e ricorso sia presa da, o riesaminata ed approvata da, personale non coinvolto nelle decisioni e/o attività riguardanti l'oggetto del reclamo o del ricorso. Inoltre il personale suddetto qualora:

- avesse prestato un servizio di consulenza;
- e/o avesse lavorato per l'Organizzazione che ha presentato il reclamo/ricorso;

non deve essere utilizzato dall'APC per prendere la decisione, o per riesaminarla e approvarla, in merito al reclamo/ricorso stesso, entro i due anni successivi alla fine della consulenza o dell'impiego.

L'APC, inoltre, garantisce che tutte le Organizzazioni interessate dall'attività di APC e/o qualunque altro soggetto, vengano messi a conoscenza, nel modo e nei tempi dovuti, dell'esistenza di procedure relative ai Reclami e Ricorsi

	<b>RECLAMI E RICORSI</b>	<b>PQGRR01</b>
Rev. 4 del 01/03/19	Rif. MQ CAP12	Pagina 5 di 8

da poter eventualmente seguire. In particolare, le modalità per presentare e portare avanti eventuali reclami/ricorsi, sono descritte nel:

- ✓ regolamento di certificazione specifico che APC trasmette ai propri Clienti contestualmente all'Offerta Economica;
- ✓ documenti ispettivi lasciati in copia alle Organizzazioni in sede di ispezione;
- ✓ sul sito web dell'APC ([www.apcassam.it](http://www.apcassam.it)).

## **6.2 Reclami**

Segnalazione formale di insoddisfazione presentata dalle Organizzazioni e/o da qualunque altro soggetto.

L'APC, fermo restando le indicazioni presenti nel paragrafo 6.1, prende in considerazione i reclami alle seguenti condizioni:

- ✓ devono essere presentati formalmente (non devono essere formulati verbalmente) all'APC entro 10 giorni lavorativi, qualora derivino dalla ricezione/notifica della documentazione oggetto di reclamo;
- ✓ devono descrivere in dettaglio la situazione oggetto del reclamo;
- ✓ devono indicare i motivi del reclamo.

Il RAQ, sentito il RAPC, nel caso in cui i reclami pervenissero verbalmente e nel caso in cui le informazioni contenute nel reclamo non risultassero complete, contatterà l'organizzazione/o il soggetto interessato, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo, per richiedere le opportune integrazioni e/o chiarimenti.

Il RAQ provvederà a registrare i reclami pervenuti in un apposito "Registro reclami e ricorsi" (DQRRC01) e a confermare, per iscritto, al reclamante il loro ricevimento entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo o eventualmente dell'integrazione.

Il RAPC ha la responsabilità di:

- accertare l'ammissibilità del reclamo in quanto a termini di presentazione;
- acquisire tutta la documentazione necessaria per analizzare, in collaborazione con la funzione interessata, le cause del reclamo;
- informare la DIR al fine di proporre il trattamento più adeguato e le eventuali azioni correttive.

La DIR può:

- dichiarare la non ammissibilità del reclamo per decorrenza dei termini;
- stabilire il trattamento più adeguato e le eventuali azioni correttive e dare avvio alla procedura di consultazione del Comitato per la salvaguardia per l'imparzialità (CSI).

Il CSI, organo composto da rappresentanti delle parti interessate al processo di certificazione, di indiscussa competenza ed indipendenza, formula linee di indirizzo, in particolare in tema di imparzialità, indipendenza e trasparenza, effettua la supervisione delle attività svolte dall'APC e garantisce che la stessa operi in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012.

	<b>RECLAMI E RICORSI</b>	<b>PQGRR01</b>
Rev. 4 del 01/03/19	Rif. MQ CAP12	Pagina 6 di 8

Nel primo caso, APC comunicherà al reclamante, entro 7 giorni lavorativi dalla conferma del reclamo o eventualmente dell'integrazione, la non ammissibilità del reclamo con le dovute motivazioni.

Nel secondo caso APC, entro, 15 giorni lavorativi dalla conferma del reclamo o eventualmente dell'integrazione, convoca il CSI al fine di riesaminare ed approvare la proposta di trattamento e le eventuali azioni correttive stabilite dalla DIR.

Il CSI, dopo aver valutato tutta la documentazione relativa al reclamo e la proposta della DIR, decide insindacabilmente rispetto ai reclami presentati al suo esame nel corso della riunione convocata. Il CSI può richiedere di esaminare ulteriore documentazione e/o di comunicare con le funzioni interessate.

Si fa presente che le istruttorie in merito al reclamo verranno presentate al CSI in modo che i membri non conoscano l'identità dei soggetti ricorrenti.

APC, successivamente, invia al reclamante, tramite lettera raccomandata a/r, entro 10 giorni lavorativi dalla data della riunione del CSI, la decisione presa.

Il reclamante, ha facoltà, se non soddisfatto, di presentare ricorso con le modalità descritte nella comunicazione della decisione.

Le spese del reclamo sono a carico dell'APC quando il giudizio del CSI è favorevole all'organizzazione richiedente, al contrario sono a carico dell'organizzazione richiedente nel caso in cui il giudizio è favorevole all'APC.

IL Direttore Generale dell'ASSAM ha la piena responsabilità patrimoniale delle decisioni intraprese dal CSI.

### **6.3 Ricorsi**

Contestazione formale al fine di rivedere le decisioni intraprese dall'APC

L'Organizzazione, può fare ricorso contro le decisioni prese a suo carico dall'APC a seguito della presentazione del reclamo, esponendo le ragioni del suo dissenso entro dieci giorni lavorativi dalla data del ricevimento della comunicazione.

Il ricorso deve essere inviato all'APC, a mezzo raccomandata a/r, e deve contenere le motivazioni e i punti essenziali per i quali si ritiene di poter contestare la decisione dell'APC. Ad esso devono essere allegati tutti i documenti che possono sostenere e provare la validità della tesi presentata.

L'APC, fermo restando le indicazioni presenti nel paragrafo 6.1, prende in considerazione i ricorsi alle seguenti condizioni:

- ✓ devono essere trasmessi formalmente (non devono essere formulati verbalmente) all'APC entro 10 giorni lavorativi dalla documentata ricezione (es. ricevuta di ritorno di lettera raccomandata) della decisione presa da APC stessa, in merito al reclamo;
- ✓ devono descrivere in dettaglio la situazione oggetto del ricorso;
- ✓ devono indicare i motivi del ricorso.



## RECLAMI E RICORSI

PQGRR01

Rev. 4  
del 01/03/19

Rif. MQ CAP12

Pagina 7 di 8

Il RAQ, sentito il RAPC, nel caso in cui i ricorsi pervenissero verbalmente e nel caso in cui le informazioni contenute nel ricorso non risultassero complete, contatterà l'organizzazione/o il soggetto interessato, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento del ricorso, per richiedere le opportune integrazioni e/o chiarimenti.

Il RAQ provvederà a registrare i ricorsi pervenuti in un apposito "Registro reclami e ricorsi" (DQRRC01) e a confermare, per iscritto, al reclamante il loro ricevimento entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento del ricorso o eventualmente dell'integrazione.

Il RAPC ha la responsabilità di:

- accertare l'ammissibilità del ricorso in quanto a termini di presentazione;
- acquisire tutta la documentazione necessaria per analizzare, in collaborazione con la funzione interessata, il ricorso;
- informare la DIR al fine di proporre il trattamento più adeguato e le eventuali azioni correttive.

La DIR può:

- dichiarare la non ammissibilità del ricorso per decorrenza dei termini;
- stabilire il trattamento più adeguato e le eventuali azioni correttive e dare avvio alla procedura di consultazione della Giunta di Appello.

Nel primo caso, si comunicherà al reclamante, entro 7 giorni lavorativi dalla conferma del ricorso o eventualmente dell'integrazione, la non ammissibilità del ricorso con le dovute motivazioni.

Nel secondo caso, entro, 15 giorni lavorativi dalla conferma del ricorso o eventualmente dell'integrazione, si convocherà la Giunta d'Appello al fine di riesaminare ed approvare la proposta di trattamento e le eventuali azioni correttive stabilite dalla DIR.

La Giunta di appello è un organo composto da tre esperti di indiscussa competenza ed indipendenza, estranei alla struttura organizzativa ed ai produttori interessati al sistema di controllo. La Giunta di Appello è nominata con decreto dal Direttore Generale dell'ASSAM.

RAPC ha stabilito nella tabella sottostante i livelli minimi di qualifica che devono possedere i tre componenti della Giunta di Appello.

Grado di Istruzione	Esperienza di Lavoro minima richiesta
Titolo Universitario e/o Diploma di scuola media superiore	Minimo 6 anni per i laureati e 8 anni per i diplomati di esperienza lavorativa globale di cui almeno 4 dedicati al settore delle produzioni-servizi di qualità e tracciabilità con conoscenza di base attinenti ad aspetti e tematiche relative alle politiche della qualità.

**Qualora:**

- **non sia possibile convocare tutti e tre i componenti della Giunta di Appello nei rispetti dei tempi di cui sopra;**
- **uno o più componenti della Giunta di Appello comunichino la presenza di rapporti con l'organizzazione interessata al ricorso (qualora ne venga casualmente o per induzione a conoscenza);**

***l'attività propria della Giunta di Appello stessa verrà svolta da un unico soggetto individuato dall'APC, con funzione di sostituto della Giunta di Appello. Il sostituto della Giunta di Appello viene individuato direttamente***

	<b>RECLAMI E RICORSI</b>	<b>PQGRR01</b>
Rev. 4 del 01/03/19	Rif. MQ CAP12	Pagina 8 di 8

*dall'APC tra i soggetti in possesso di un'esperienza consolidata nel settore delle produzioni-servizi di qualità e tracciabilità agroalimentare e del territorio produttivo di riferimento (valutazione del curriculum), che non abbiano conflitti di interesse con l'attività di certificazione dell'APC stessa.*

Il Direttore Generale provvede a formalizzare l'incarico con i componenti tramite il modello **“Accordo Componenti Giunta di Appello e Sostituto Giunta di Appello” (DQRR02)** dove sono riportati i diritti e obblighi dei componenti stessi. Tale documento attesta, l'impegno alla riservatezza e l'assenza di conflitti di interessi da parte dei componenti della Giunta di Appello *e del Sostituto della Giunta di Appello*.

Spetta all'APC decidere in merito all'incarico e all'eventuale revoca del mandato ai soggetti che costituiscono la Giunta di Appello *e del Sostituto della Giunta di Appello*.

La Giunta di Appello *o il Sostituto della Giunta di Appello* avrà il compito di esaminare tutta la documentazione relativa al ricorso e la proposta della DIR ed esprimere il proprio parere entro 15 giorni lavorativi dalla sua convocazione.

Si fa presente che le istruttorie in merito al ricorso verranno presentate alla Giunta d'Appello *o al Sostituto della Giunta di Appello* in modo che i membri non conoscano l'identità dei soggetti ricorrenti.

La Giunta di Appello *o il Sostituto della Giunta di Appello* deciderà in modo inappellabile in questa seduta o, se riterrà necessario un supplemento di verifica e controllo sulle aziende o sui prodotti oggetto del ricorso, potrà decidere in una seduta successiva entro e non oltre 15 giorni lavorativi.

Il RAQ, successivamente, invia al reclamante, tramite lettera raccomandata a/r, entro 10 giorni lavorativi dalla data della riunione della Giunta d'Appello *o del Sostituto della Giunta di Appello*, la decisione presa.

Le spese del ricorso sono a carico dell'APC quando il giudizio della Giunta di Appello *o del Sostituto della Giunta di Appello* è favorevole all'organizzazione richiedente, al contrario sono a carico dell'organizzazione richiedente nel caso in cui il giudizio è favorevole all'APC.

Il Direttore Generale dell'ASSAM ha la piena responsabilità patrimoniale delle decisioni intraprese dalla Giunta di Appello *o del Sostituto della Giunta di Appello*.

## **7. REGISTRAZIONI**

Gli eventuali, reclami e ricorsi vengono registrati dal RAQ nel “Registro Reclami e Ricorsi” (DQRR01).

## **8. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO**

*Documenti di registrazioni del Sistema Gestione Qualità*

“Registro Reclami e Ricorsi”	DQRR01
<b>“Accordo Componenti Giunta di Appello”</b>	<b>DQRR02</b>
<i>Regolamenti del Sistema Gestione Qualità</i>	
“Regolamento per la certificazione volontaria di prodotto – Settore Agroalimentare”	REG01
“Regolamento per la certificazione volontaria di prodotto – Settore Agroalimentare”	REG05