



Perry Johnson Registrars, Inc.

---

# Procedura per la Disputa ed il Ricorso

---

Ogni sistema efficiente deve possedere gli strumenti per consentire ad una parte contraente che ritenga di essere stata trattata ingiustamente, di presentare il proprio caso ad un gruppo di esperti imparziali, al fine di trovare un rimedio. PJR si affida al/alla Presidente o alla Presidenza del proprio Comitato Esecutivo, come opportuno, affinché nomini un comitato che si occupi delle richieste di disputa. La presente procedura definisce come una parte interessata può presentare una disputa per l'annullamento di una decisione con la quale è in disaccordo.

Questa procedura è disponibile su richiesta, oppure i clienti possono scaricarla dall'area riservata del sito [www.pjr.com](http://www.pjr.com).

**\*\*\*QUESTA PROCEDURA UTILIZZA UN LINGUAGGIO INCLUSIVO\*\*\***

# PROCEDURA PER LA DISPUTA ED IL RICORSO

## 1. Generalità

- 1.1 Scopo: Mettere in evidenza un processo per mezzo del quale le organizzazioni possono ricevere un trattamento equo e giusto per le dispute ed un processo attraverso il quale le organizzazioni possono contestare le decisioni prese da PJR.
- 1.2 Campo di applicazione: tutte le organizzazioni che presentano domanda o che sono in possesso di una certificazione di PJR e tutte le organizzazioni che svolgono attività commerciali con esse, nel contesto dell'accreditamento di PJR.

## 2. Procedure di Riferimento, Definizioni, Documenti

- 2.1 ISO/IEC 17021
- 2.2 PJR-1 (serie), Manuale Qualità
- 2.3 PJR-0, Statuto
- 2.4 PRO-1 (serie), Procedura di Certificazione
- 2.5 PRO-9, Procedura per i reclami
- 2.6 ISO/IEC 17065 Ultima Versione
- 2.7 PRO-1.17065, Procedura di Certificazione ISO 17065

## 3. Responsabilità

- 3.1 Il/La Presidente o persona designata del Comitato Esecutivo ha la responsabilità e l'autorità nelle attività di disputa e di ricorso.
- 3.2 In Giappone, il/la CEO ha le responsabilità del/della Presidente qui descritte.

## 4. Procedura

### Dispute

- 4.1 Una persona autorizzata, di seguito denominata contendente, può presentare una disputa/appello attraverso uno specifico portale online sul sito web di PJR, oppure avviare il processo inviando un'e-mail all'indirizzo [disputes@pjr.com](mailto:disputes@pjr.com). Le richieste presentate attraverso il portale prevedono l'invio di una richiesta per ogni singola contestazione. Il portale richiederà tutti i requisiti previsti dal modulo di risoluzione delle dispute F-217, nonché i dettagli del NCR e tutte le evidenze applicabili. Le dispute presentate attraverso il portale verranno riesaminate dal/dalla Presidente del Comitato Esecutivo (ECC).
- 4.2 Le dispute presentate via e-mail verranno riesaminate dal/dalla Presidente del Comitato Esecutivo, e al/alla contendente verrà fornito il modulo di Richiesta di Risoluzione delle Dispute F-217 con la richiesta di compilare la sezione Organizzazione del modulo per consentire a PJR di ottenere tutte le informazioni pertinenti relative alla disputa. Qualora vengano contestate più posizioni, sarà necessario compilare un modulo di Richiesta di Risoluzione delle Dispute F-217 separato per ciascuna di esse.
  - 4.2.1 PJR è responsabile della verifica delle informazioni fornite e della raccolta delle evidenze necessarie per la convalida della disputa. Eventuali dispute vanno presentate entro 15 giorni solari dall'emissione del NCR o dal momento in cui viene presa la decisione.
- 4.3 In seguito al ricevimento del Modulo per la Richiesta di Risoluzione delle Dispute F-217 debitamente compilato, o della richiesta online, viene costituito un Comitato per la Risoluzione delle Dispute composto da due o tre membri, col compito di valutare la disputa alla luce delle politiche PJR e delle norme applicabili. I membri del Comitato per la Risoluzione delle Dispute vengono scelti dai dirigenti di PJR. La maggior parte degli/delle Auditor assegnati/e al Comitato per la Risoluzione delle Dispute dovranno essere

competenti nello standard in oggetto. Il personale, inclusa la direzione, non dovrà essere impiegato per indagare su qualunque reclamo o disputa se è stato direttamente coinvolto nella disputa negli ultimi due anni o se c'è qualche rapporto che può compromettere l'imparzialità dell'indagine.

- 4.3.1 In caso di disputa relativa a un rilievo emesso rispetto alla norma R2, occorre informare immediatamente il/la Program Manager EHS, in modo che possa informare il SERI. Eventuali dispute relative a una struttura R2 vanno segnalate al SERI entro 7 giorni dal ricevimento.
- 4.4 PJR compie tutti gli sforzi possibili per risolvere le dispute in maniera costruttiva ed entro tempi ragionevoli (entro 30 giorni dal ricevimento dei moduli F-217 compilati dalle parti contendenti o della richiesta online). Per quanto concerne l'IATF 16949, le dispute non dovranno influire sui tempi di gestione delle non conformità
- 4.5 Per ogni disputa, si terrà un colloquio. Ai colloqui verranno ammessi i membri del Comitato per la Risoluzione delle Dispute, il/la Lead Auditor e le parti contendenti. Qualora particolari circostanze attenuanti gli/le impediscano di essere presente, il/la Lead Auditor potrà ricevere un permesso speciale dal/dalla Programs & Accreditation Manager (o da persona delegata). I/Le consulenti delle parti contendenti potranno assistere all'udienza, ma non prendervi parte attivamente.
- 4.6 I colloqui dovranno essere condotti come segue:
  - 4.6.1 Presentazioni
  - 4.6.2 Discorso introduttivo delle parti coinvolte nella disputa, senza interruzioni, per la durata massima di 30 minuti
  - 4.6.3 Discorso introduttivo del/della Lead Auditor, senza interruzioni, per la durata massima di 30 minuti
  - 4.6.4 Obiezioni, per la durata massima di 10 minuti per parte
  - 4.6.5 Domande da parte del Comitato per la Risoluzione delle Dispute
  - 4.6.6 Osservazioni finali delle parti contendenti
  - 4.6.7 Osservazioni finali del/della Lead Auditor
  - 4.6.8 A conclusione del dibattito, il/la Presidente del Comitato Esecutivo, o persona designata, dovrà comunicare i tempi previsti per la decisione finale, ed informare le parti sul diritto di ricorrere in appello presso un Ente di Accreditamento e/o un Ente Licenziatario entro 30 giorni dalla decisione finale del Comitato per la Risoluzione delle Dispute.
- 4.7 In seguito al riesame di una disputa, il Comitato per la Risoluzione delle Dispute dovrà deliberare in merito alla stessa senza il coinvolgimento delle parti contendenti o del/della Lead Auditor. Al momento della presa della decisione finale, il Comitato per la Risoluzione delle Dispute esamina, con la massima attenzione e sotto la direzione del/della Presidente, i risultati di precedenti dispute di natura simile.
- 4.8 Il/La Presidente del Comitato Esecutivo dovrà documentare la decisione del Panel utilizzando l'apposita sezione del Modulo per la Richiesta di Risoluzione delle Dispute F-217 ed inviarlo via mail alle parti contendenti ed all'/alla Auditor di PJR.
- 4.9 Qualora si tenga un colloquio, il/la Presidente del Comitato Esecutivo, o persona delegata, dovrà redigere un verbale dell'udienza per la disputa, e conservarlo insieme al Modulo per la Richiesta di Risoluzione delle Dispute (F-217) insieme ai documenti audit.

4.10 Il registro delle Dispute viene conservato dal/dalla Presidente del Comitato Esecutivo, o da persona delegata, in SharePoint – Comitato Esecutivo – Dispute.

4.11 La decisione del Comitato per la Risoluzione delle Dispute è definitiva e vincolante.

## **5. Registrazioni**

5.1 Il/La presidente del Comitato Esecutivo deve conservare una registrazione di tutte le dispute e delle decisioni, conformemente alla procedura PRO-5.

## **6 Azioni aggiuntive**

6.1 PJR riconosce le proteste e le controversie come fonte di possibile non conformità con la documentazione guida dell'organismo di certificazione o come segnale della necessità di riqualificazione degli auditor o di ulteriori azioni di follow-up. Il/La presidente del comitato esecutivo o la persona designata ha la responsabilità di garantire che si svolgano attività di aggiornamento e follow-up degli/delle auditor e che la loro efficacia sia verificata.