



## Procedura per le Dispute e gli Appelli

---

Un sistema efficace deve disporre di uno strumento che permetta alle parti interessate, che ritengono di essere trattate ingiustamente, di presentare il proprio ricorso presso una giuria imparziale. Per la nomina di un Comitato Speciale che gestisca le dispute e gli appelli, PJLA si affida al proprio Top Management. Questa procedura definisce in che modo le parti interessate possano presentare ricorso, allo scopo di modificare una decisione con la quale si trovino in disaccordo.



# Procedura per le Dispute e gli Appelli

---

## 1.0 GENERALITÀ

- 1.1 Obiettivi: Stabilire il processo attraverso il quale le organizzazioni possano ricevere una gestione imparziale ed equa delle dispute, ed il processo attraverso il quale le organizzazioni possano appellarsi alle decisioni di PJLA.
- 1.2 Campo di applicazione: Tutte le parti interessate di PJLA.

## 2.0 PROCEDURE CORRELATE, DEFINIZIONI, ALLEGATI

- 2.1 ISO/IEC 17011:2017
- 2.2 IPL-2, Manuale Qualità
- 2.3 IPL-1, Statuto
- 2.4 SOP-1, Procedura di Accreditamento
- 2.5 SOP-5, Procedura per le RegISTRAZIONI di Qualità
- 2.6 SOP-9, Procedura per i Reclami
- 2.7 SOP-11, Sospensione, Ritiro o Riduzione dell'Accreditamento

## 3.0 RESPONSABILITÀ

- 3.1 Ai sensi della IPL-1, Statuto, i membri del Consiglio per le Dispute e gli Appelli verranno nominati dal Top Management di PJLA.
- 3.2 Il Top Management dovrà garantire che i membri del Consiglio per le Dispute e gli Appelli siano competenti ed indipendenti, rispetto all'oggetto della disputa o dell'appello in questione. Nel caso in cui si ricorra in appello per una disputa, verranno selezionati dei nuovi membri del consiglio, in modo da garantire l'imparzialità delle decisioni.

## 4.0 PROCESSO PER LE DISPUTE

- 4.1 Per tutte le dispute, il Presidente otterrà tutte le informazioni pertinenti dalle parti interessate, valuterà le dispute alla luce delle politiche PJLA e delle norme applicabili, e impiegherà ogni sforzo possibile nella sua risoluzione.
- 4.2 Qualora il Presidente stabilisca la validità della disputa, verrà creato un sottocomitato, che consisterà di almeno due parti. Verrà inoltre comunicata al ricorrente l'accettazione della disputa, e l'assegnazione della stessa ad una commissione per la sua risoluzione.
- 4.3 Una volta che i membri di entrambi i comitati raggiungono una decisione, il Presidente fornirà la risoluzione della disputa ai contendenti. A questo

## Procedura per le Dispute e gli Appelli

---

punto, il Presidente informerà le parti in merito al diritto d'appello sulla decisione presa.

### 5.0 PROCESSO D'APPELLO

- 5.1 Il Top Management, seguendo lo Statuto (IPL-1) ed ai sensi della ISO/IEC 17011:2017, avvia le fasi necessarie a nominare il comitato ad-hoc che svolga la funzione del Consiglio d'Appello. La commissione è composta da un presidente e da altri due membri che rappresentano le parti in causa. Tutti i membri della commissione devono essere competenti nei settori oggetto dell'appello. Tali competenze comprendono una combinazione di criteri di accreditamento PJLA, lo scopo delle attività dell'OVC e la conoscenza delle norme del programma di accreditamento applicabile.
- 5.2 L'Appellante sceglie un difensore che rappresenti la propria causa, e ne invia il nome, in forma scritta, al Presidente. Nel caso in cui l'appellante richieda assistenza nel trovare un rappresentante legale, il Presidente potrà assisterlo. L'appellante riceverà il nome del rappresentante legale e, nel caso in cui esistano dei conflitti di interesse tra il rappresentante ed il caso in questione, avrà il diritto di rifiutarlo.
- 5.3 Il Presidente sceglierà un difensore adeguato a rappresentare la posizione di PJLA e un incaricato.
- 5.4 L'incaricato informerà l'appellante ed il difensore di PJLA in merito alla composizione del Consiglio d'Appello, dando ad entrambe le parti l'opportunità di esporre eventuali obiezioni sulla stessa. In caso di obiezioni, l'incaricato del Consiglio d'Appello, di concerto con il Presidente, deciderà sulla composizione definitiva del Consiglio d'Appello.
- 5.5 Il Consiglio d'Appello dovrà assicurarsi di essere in possesso di tutte le informazioni, in merito all'appello ed ai dati pertinenti
- 5.6 Il Consiglio d'Appello si riunirà in un luogo e in una data decisa di comune accordo, tenendo un incontro privato per discutere la validità del caso presentato dall'Appellante. Il Consiglio potrà richiedere, ad entrambe le parti, ulteriori evidenze oggettive da esaminare e discutere. L'Appellante e il difensore di PJLA avranno l'opportunità di presentare tutte le evidenze e/o le dichiarazioni che riterranno necessarie.
- 5.7 A questo punto, se il Consiglio d'Appello ritiene di aver esaminato tutti gli spunti di riflessione, esprimerà un voto segreto in forma scritta. Le decisioni vengono prese semplicemente attraverso una votazione per



## Procedura per le Dispute e gli Appelli

---

maggioranza. Lo scrutinio servirà ad “Affermare” la decisione di PJLA in appello o a “Modificare” tale decisione.

- 5.8 Il Consiglio d’Appello redige una bozza che definisca la propria decisione, allegando le informazioni che ritenga importante comunicare, fornendone una copia ai difensori dell’Appellante e di PJLA. Il Consiglio d’Appello non è tenuto a rivelare i dettagli relativi alle proprie decisioni.
- 5.9 La decisione del Consiglio d’Appello è vincolante in merito alle questioni relative all’appello.
- 5.10 Le indagini e le decisioni sui ricorsi non devono comportare azioni discriminatorie.
- 5.11 Il Consiglio d’Appello redigerà la propria delibera non oltre 30 giorni dal momento in cui il Presidente riceverà, in forma scritta, il nome del difensore dell’Appellante.
- 5.12 Eventuali azioni di follow-up, qualora necessarie, verranno supervisionate dal Presidente.

### 6.0 REGISTRAZIONI

- 6.1 Ai sensi della SOP-5, verranno mantenute le registrazioni relative a tutte le dispute, al processo di selezione del Consiglio d’Appello ed alle decisioni prese dallo stesso Consiglio.