



Procedura per le Controversie 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 una Commissione Speciale che gestisca le controversie 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 Controversie 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 controversie, 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 Accreditemento

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'Accreditemento

3.0 RESPONSABILITÀ

3.1 Ai sensi dello Statuto, il IPL-1, i/le componenti della Commissione per le Controversie e gli Appelli verranno nominati/e dall'Alta Direzione di PJLA.

3.2 L'Altra Direzione dovrà garantire che i/le componenti della Commissione per le controversie e gli appelli siano competenti ed indipendenti, rispetto all'oggetto della controversia o dell'appello in questione. Nel caso in cui si ricorra in appello per una controversia, verranno selezionati/e dei/delle nuovi/e componenti della Commissione, in modo da garantire l'imparzialità delle decisioni.

4.0 PROCESSO PER LE CONTROVERSIE

4.1 Per tutte le controversie, il/la Presidente otterrà le informazioni pertinenti dalle parti interessate, valuterà la controversia alla luce delle politiche di PJLA e delle norme applicabili, e impiegherà ogni sforzo possibile nella sua risoluzione.

4.2 Qualora il/la Presidente stabilisca la validità della controversia, verrà creata una sottocommissione, che consisterà di almeno due parti. Verrà

Procedura per le Dispute e gli Appelli

inoltre comunicata al/alla ricorrente l'accettazione della controversia, e l'assegnazione della stessa ad una commissione per la sua risoluzione.

- 4.3 Ai/alle componenti della Commissione verrà fornito il motivo della controversia e l'eventuale documentazione a supporto. Le decisioni relative alle controversie dovranno essere prese entro la data indicata da PJLA e dovranno essere chiaramente illustrate. Qualora i/le due componenti della Commissione prendano decisioni contraddittorie, sarà nominato/a un/a terzo/a componente. Una volta che i/le componenti della Commissione avranno raggiunto una decisione, il/la Presidente comunicherà la risoluzione della controversia ai/alle contendenti. In tale occasione, il/la Presidente informerà la parte in questione del diritto di presentare ricorso contro la decisione presa.
- 4.4 Le controversie devono essere presentate entro 14 giorni di calendario dal verificarsi dell'evento (ad esempio, dalla ricezione del rapporto di non conformità, dalla data di notifica della sospensione o del ritiro)

5.0 PROCESSO D'APPELLO

- 5.1 L'Alta Direzione, seguendo lo Statuto (IPL-1) ed ai sensi della ISO/IEC 17011:2017, avvia le fasi necessarie a nominare una commissione ad-hoc che svolga la funzione di Commissione d'Appello. La Commissione è composta da un/a Presidente e da altri/e due componenti che rappresentano le parti in causa. Tutti/e i/le componenti 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'OdC e la conoscenza delle norme del programma di accreditamento applicabile.
- 5.2 L'Appellante sceglie un/a difensore/a che rappresenti la propria causa, e ne invia il nome, in forma scritta, al/alla Presidente. Nel caso in cui l'appellante richieda assistenza nel trovare un/a rappresentante, il/la Presidente potrà assisterlo/la. L'appellante riceverà il nome del/della rappresentante e, nel caso in cui esistano conflitti di interesse tra il/la rappresentante ed il caso in questione, avrà il diritto di rifiutarlo/la.
- 5.3 Il/La Presidente di PJLA sceglierà un/a difensore/a adeguato/a a rappresentare la posizione di PJLA e un/a Presidente/essa della Commissione.
- 5.4 Il/La Presidente della Commissione informerà l'appellante ed il/la difensore/a di PJLA in merito alla composizione della Commissione



Procedura per le Dispute e gli Appelli

d'Appello, dando ad entrambe le parti l'opportunità di esporre eventuali obiezioni sulla stessa. In caso di obiezioni, l'incaricato/a della Commissione d'Appello, di concerto con il/la Presidente, deciderà sulla composizione definitiva della Commissione d'Appello.

- 5.5 La Commissione d'Appello dovrà assicurarsi di essere in possesso di tutte le informazioni, in merito all'appello e ai dati pertinenti
- 5.6 La Commissione 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. La Commissione potrà richiedere, ad entrambe le parti, ulteriori evidenze oggettive da esaminare e discutere. L'Appellante e il/la difensore/a di PJLA avranno l'opportunità di presentare tutte le evidenze e/o le dichiarazioni che riterranno necessarie.
- 5.7 A questo punto, se la Commissione d'Appello ritiene di aver esaminato tutte le questioni, procede a votazione segreta per iscritto. Le decisioni sono prese a maggioranza semplice. La votazione prevede un voto per "Confermare" la decisione di PJLA in appello o un voto per "Annullare" tale decisione.
- 5.8 La Commissione d'Appello redige una bozza con la propria decisione, allegando le informazioni che ritenga importante comunicare, fornendone una copia ai/alle difensori/e dell'Appellante e di PJLA. La Commissione d'Appello non è tenuta a rivelare i dettagli relativi alle proprie decisioni.
- 5.9 La decisione della Commissione 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 La Commissione d'Appello redigerà la propria delibera non oltre 30 giorni dal momento in cui il/la Presidente riceverà, in forma scritta, il nome del/della difensore/a dell'Appellante.
- 5.12 Eventuali azioni di follow-up, qualora necessarie, verranno supervisionate dal/dalla Presidente.



Procedura per le Dispute e gli Appelli

6.0 REGISTRAZIONI

- 6.1 Ai sensi della SOP-5, verranno mantenute le registrazioni relative a tutte le controversie, al processo di selezione della Commissione d'Appello ed alle decisioni prese dalla Commissione stessa.