

Reclami

Procedura operativa standard

Valida dal: 01/03/2020

Distribuzione: esterna - pubblica

Certifier for



FAIRTRADE
INTERNATIONAL



Sommario

1	Scopo	3
2	Applicazione	3
3	Definizioni	3
4	Riservatezza.....	3
5	Procedura.....	3
	5.1 Presentazione.....	3
	5.2 Conferma	4
	5.3 Indagine	4
	5.4 Risposta.....	4
6	Riferimenti.....	4

1 Scopo

Questa procedura operativa standard (SOP) delinea i principi e le responsabilità rispetto ai reclami. Descrive inoltre la procedura per la gestione dei reclami.

2 Applicazione

La presente procedura operativa standard si applica a tutte le parti coinvolte nel processo, inclusa la parte che inoltra la segnalazione, il cliente FLOCERT coinvolto, FLOCERT Credibility Assurance Unit e qualsiasi altro membro del personale FLOCERT coinvolto.

3 Definizioni

I reclami si riferiscono al modo in cui FLOCERT fornisce servizi, inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- Mancata risposta entro un tempo ragionevole alla corrispondenza riguardante la certificazione
- Comportamento non professionale da parte di personale o auditor FLOCERT

Fairtrade International, le organizzazioni nazionali Fairtrade, le reti di produttori, gli organi di revisione, i clienti o qualsiasi parte interessata possono presentare un reclamo nell'ambito di questa procedura.

Se un cliente presenta alla Competence Management Unit un **AuditServiceEvaluationbyCustomer FO (modulo di valutazione del servizio di audit da parte del cliente)** in cui tre o più affermazioni sono state contrassegnate con "non sono d'accordo", questo sarà automaticamente inoltrato alla Credibility Assurance e considerato come reclamo.

4 Riservatezza

In generale tutti i reclami presentati saranno trattati in modo strettamente riservato dal personale responsabile, al fine di garantire la protezione delle identità delle parti coinvolte.

Laddove informazioni riservate da parte di ricorrenti quali lavoratori, fornitori, acquirenti o altri soggetti coinvolti rivelassero informazioni sull'identità del prestatore del servizio, FLOCERT:

- Non rivelerà tali informazioni riservate a nessun'altra parte eccetto il personale responsabile all'interno di FLOCERT, limitatamente al principio di "necessità di conoscenza",
- Non userà tali informazioni riservate in alcun modo possa consentire l'identificazione della/e persona/e o organizzazione/i che ha/hanno fornito le informazioni.
- Utilizzerà le informazioni riservate per identificare quali aspetti debbano essere indagati.

5 Procedura

5.1 Presentazione

Un reclamo deve essere presentato a credibility@flocert.net in forma scritta tramite il sito web FLOCERT <https://www.flocert.net/about-flocert/vision-values/quality-and-appeals> o per telefono, skype o qualsiasi altro mezzo di comunicazione. I reclami saranno documentati e gestiti a livello centrale dalla Credibility Assurance Unit di FLOCERT.

Se necessario, per esempio nelle comunicazioni con persone con limitate capacità di scrittura, la comunicazione avverrà oralmente affinché la persona abbia un'opportunità di spiegare il suo caso in modo completo, al di là delle documentazione presentata. Tale comunicazione viene documentata per iscritto da FLOCERT.

I reclami devono contenere informazioni sufficienti a consentire l'indagine inclusi, laddove possibile, dettagli su:

- le persone coinvolte,
- gli eventi che hanno generato il reclamo,
- data, ora e luogo,
- comunicazioni pertinenti relative al reclamo devono essere allegate.

5.2 Conferma

La Credibility Assurance Unit di FLOCERT svolgerà una valutazione iniziale del reclamo confermandone la ricezione entro 7 giorni di calendario e informerà la parte ricorrente se la richiesta contiene o meno un reclamo perseguibile, o se debba essere gestita secondo diversa procedura come la SOP di Revisione o Ricorso.

La Credibility Assurance (CA) tiene un registro di tutti i reclami.

5.3 Indagine

L'unità CA è responsabile dell'indagine su tutti i reclami.

Se necessario l'unità CA può richiedere l'assistenza dell'Operations Director o di qualsiasi altro membro del personale nella gestione di un reclamo. In caso di reclami relativi ad auditor esterni, l'unità CA contatterà il responsabile regionale degli auditor (Regional Auditor Responsible, RAR) affinché tenga un incontro con l'auditor e presenti le conclusioni alla CA. Se il reclamo riguarda un auditor interno, si applica la stessa procedura ma con il responsabile di riferimento al posto del RAR.

Inoltre nel Management Review Submission Report il Credibility Assurance Manager presenta all'attenzione del FLOCERT Leadership Team una sintesi dei feedback dai nostri clienti, inclusi tutti i reclami presentati.

Quando un reclamo riguarda un funzionario della Credibility Assurance, il Business & IT Services Director è responsabile della gestione del reclamo. Nel caso in cui un reclamo riguardi il Credibility Assurance Manager, il ceo FLOCERT è responsabile della gestione.

5.4 Risposta

L'unità CA è responsabile dell'indagine su tutti i reclami e della risposta da inviare entro 35 giorni di calendario dal giorno di accettazione del reclamo.

6 Riferimenti

- EXE AppealReview SOP (EXE SOP RevisioneRicorso)
- CA Allegation SOP (CA SOP Esposto)
- AuditServiceEvaluationbyCustomer FO (Modulo Valutazione Servizio di Audit da parte del cliente)