

NOTA INFORMATIVA / Information Section

Reclamo: il reclamo è un'espressione documentata di insoddisfazione verso l'operato di GIC o verso l'operato di organizzazioni certificate da GIC .

Contenzioso: un contenzioso si verifica nel caso in cui un ricorrente (colui che presenta il reclamo) non accetti il verdetto di GIC relativo ad un reclamo.

Ricorso: il ricorso viene effettuato da un cliente insoddisfatto della decisione del Team di Verifica o dell'Organismo derivante da una verifica di certificazione o di sorveglianza.

Nota: Tutte le informazioni relative a reclami, contenziosi o ricorsi saranno trattate in modo strettamente confidenziale

RECLAMI VERSO GIC / COMPLAINTS AGAINST GIC

1. Tutti i reclami ricevuti in forma verbale dovranno essere confermati in forma scritta (www.gic.it – modulo "Presentazione Reclami"). Solo i reclami presentati per iscritto relativi alle attività di certificazione svolte da GIC verranno presi in considerazione come descritto nella presente procedura.
2. Tutti i reclami verranno inizialmente rivolti al Direttore di Certificazione o al Certification Manager (www.gicg.co.uk – enquiry@gicg.co.uk), i quali provvederanno alla registrazione dei dettagli nel Registro Reclami.
3. Lo Scheme Manager o il Direttore di Certificazione è il responsabile della valutazione dei reclami, delle relative indagini e delle azioni da intraprendere se necessario.
4. Lo Scheme Manager è il responsabile per l'informazione al Comitato Indipendente di Certificazione (ICB) di tutti i reclami ricevuti. I dettagli dei reclami e la loro risoluzione dovranno essere descritti durante la riunione del Comitato Indipendente di Certificazione (ICB).
5. Lo Scheme Manager o il Direttore di Certificazione è il responsabile addetto alla risoluzione dei reclami tramite patteggiamento con il ricorrente ed alla comunicazione dei risultati delle indagini al ricorrente. Le due parti decideranno insieme quali informazioni rendere pubbliche, compreso il risultato.
6. Tutti i relativi registri vengono conservati nell'archivio dei reclami per un periodo non inferiore a sei anni dalla data del reclamo.

RECLAMI VERSO ORGANIZZAZIONI CERTIFICATE DA GIC / COMPLAINTS AGAINST COMPANIES CERTIFIED BY GIC

1. Tutti i reclami ricevuti in forma verbale dovranno essere confermati in forma scritta (www.gic.it – modulo "Presentazione Reclami"). Solo i reclami presentati per iscritto relativi alle attività di certificazione svolte da GIC verranno presi in considerazione come descritto nella presente procedura.
2. Tutti i reclami verranno inizialmente rivolti al Direttore di Certificazione (www.gicg.co.uk – enquiry@gicg.co.uk), il quale provvederà alla registrazione dei dettagli nel Registro Reclami.
3. Nel caso in cui l'organizzazione non fosse stata certificata da GIC il Direttore di Certificazione presenterà apposita dichiarazione per iscritto e non verranno presi ulteriori provvedimenti.
4. Nel caso in cui, l'organizzazione sia stata certificata da GIC lo Scheme Manager presenterà dichiarazione scritta della ricezione del reclamo, confermando che l'organizzazione certificata opera secondo un sistema di gestione per la qualità che richiede che tutti i reclami vengano gestiti in modo adeguato. Tale dichiarazione spiegherà anche che il reclamo deve essere gestito dall'organizzazione in questione. Deve essere chiaro che GIC non prenderà parte al contenzioso e che il reclamo deve essere gestito e risolto dal ricorrente e dall'organizzazione.
5. Lo Scheme Manager o il Direttore di Certificazione farà dichiarazione scritta all'organizzazione, informandola del reclamo ricevuto e che il fatto sarà oggetto di discussione durante la successiva verifica di sorveglianza. In caso di un reclamo importante potrebbe essere necessaria una visita straordinaria.
6. Tutti i relativi registri vengono conservati nell'archivio dei reclami per un periodo non inferiore a sei anni dalla data del reclamo.

CONTENZIOSI / DISPUTES

1. Nel caso in cui dovesse verificarsi un contenzioso dalle attività di GIC, lo Scheme Manager è il responsabile addetto ad informare il Comitato Indipendente di Certificazione (ICB).
2. Il Comitato Indipendente di Certificazione (ICB), guidato dal Presidente è l'organo responsabile addetto alla nomina del personale che effettuerà le indagini relative al contenzioso.
3. Il Comitato Indipendente di Certificazione (ICB) è il responsabile addetto alla direzione delle azioni correttive o conciliatorie da intraprendere.
4. Tutti i relativi registri vengono conservati nell'archivio dell'ICB per un periodo non inferiore a sei anni dalla data del reclamo.

RICORSI / APPEALS

1. Le parti interessate insoddisfatte delle raccomandazioni effettuate dal Team di Verifica e delle decisioni dell'Organismo possono appellarsi ad un arbitro indipendente.
2. I ricorsi devono essere presentati per iscritto mediante raccomandata a/r allo Scheme Manager, entro trenta giorni dalla ricezione della causa della loro insoddisfazione. Ad esempio: l'avviso di sospensione del certificato.
3. Il Direttore di Certificazione preparerà un dossier per il Comitato Ricorsi contenente tutti i documenti relativi alle raccomandazioni del Team di Verifica e le evidenze del cliente a supporto del ricorso.
4. Nel caso in cui, l'esito venisse cambiato, il Direttore di Certificazione esaminerà il corso degli eventi per identificare le eventuali non conformità con le procedure di GIC.
5. Il Comitato Ricorsi deve essere convocato dallo Scheme Manager, e comprendere almeno tre membri indipendenti che non facciano parte dello staff di GIC.
6. Durante la riunione per la discussione del ricorso sia il Cliente che gli auditor di GIC avranno la possibilità di esporre i fatti in privato.