	CORFILAC, CONSORZIO PER LA RICERCA NEL SETTORE DELLA FILIERA LATTIERO-CASEARIA E DELL'AGROALIMENTARE			PG 01
	RECLAMI E RICORSI IN ACCORDO ALLA NORMA UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012			
REVISIONE	N° 00	DATA	10.09.2021	PAG. 1 DI 4


RECLAMI E RICORSI IN APPELLO IN ACCORDO ALLA NORMA UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012

INDICE GENERALE

1 – RECLAMI E RICORSI

1.1 – GESTIONE DEI RECLAMI

1.2 – GESTIONE DEI RICORSI IN APPELLO

	CORFILAC, CONSORZIO PER LA RICERCA NEL SETTORE DELLA FILIERA LATTIERO-CASEARIA E DELL'AGROALIMENTARE				PG 01
	RECLAMI E RICORSI IN ACCORDO ALLA NORMA UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012				
REVISIONE	N° 00	DATA	10.09.2021	PAG. 2 DI 4	

1 – RECLAMI E RICORSI

1.1 – Gestione dei reclami

Ai fini del presente regolamento, con il termine reclamo si fa riferimento a una protesta formale che si avanza per iscritto quando si ritiene di essere stati vittime di un'ingiustizia o di un danno. Qualunque cliente e qualunque parte interessata può presentare reclami nei confronti di CORFILAC e del suo operato:

- un reclamo può essere presentato da organizzazioni/clienti (o da altre fonti) e può riguardare le modalità operative adottate dal personale di CORFILAC nel corso delle diverse fasi delle attività di certificazione;
- un reclamo può anche interessare la certificazione di altra azienda rispetto a quella segnalante;
- un reclamo può, più in generale, avere le origini più diversificate, pur riguardando sempre l'attività di certificazione di CORFILAC.

CORFILAC ne tiene debitamente conto alle seguenti **condizioni**:


- reclami devono essere inoltrati in forma scritta (è accettato qualunque supporto) e devono descrivere in dettaglio la situazione oggetto del reclamo;
- devono essere riportati il nominativo e i recapiti del reclamante;
- devono essere riportati i motivi del reclamo.

Nel caso in cui tali informazioni non siano contenute nel reclamo, il mittente viene contattato per i necessari chiarimenti.

I reclami vengono gestiti tramite apposita modulistica e per ognuno di essi verrà inviata da RGQ una prima conferma di ricezione.

I reclami vengono esaminati da RSEGR che, con l'eventuale supporto di altri colleghi, svolge opportune indagini e approfondimenti, intervistando, se del caso, anche il personale tecnico ed operativo coinvolto. In ogni caso il reclamo verrà valutato da personale che non ha partecipato all'attività oggetto del reclamo stesso.

Qualora la situazione lo renda necessario CORFILAC si riserva il diritto di eseguire una verifica supplementare al fine di comprovare l'oggetto del reclamo.

	CORFILAC, CONSORZIO PER LA RICERCA NEL SETTORE DELLA FILIERA LATTIERO-CASEARIA E DELL'AGROALIMENTARE				PG 01
	RECLAMI E RICORSI IN ACCORDO ALLA NORMA UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012				
	REVISIONE	N° 00	DATA	10.09.2021	PAG. 3 DI 4

Alla fine dell'iter di gestione del reclamo, CORFILAC invia una comunicazione scritta al reclamante, nella quale riporta l'esito delle indagini e gli eventuali provvedimenti adottati.

Le informazioni relative al reclamo e alla sua risoluzione non possono essere rese pubbliche senza il consenso delle parti coinvolte.

Si rimanda alla procedura "Gestione NC e AC".

14.2 – Gestione dei ricorsi - Appello

Con il termine ricorso si definisce una richiesta inoltrata per chiedere l'annullamento o la modifica di un provvedimento che si considera lesivo dei propri diritti o interessi relativamente alle decisioni prese da CORFILAC durante le attività di certificazione.

L'operatore potrà fare ricorso alla Giunta di Appello di CORFILAC contro i provvedimenti di CORFILAC nei confronti dell'operatore stesso.

Il ricorso dovrà essere presentato entro 8 giorni dalla data di notifica della decisione presa da CORFILAC e l'operatore dovrà specificare per iscritto i motivi per cui dissente dalle suddette decisioni mediante:

- a mano o mediante lettera raccomandata, presso la sede del CORFILAC Consorzio per la Ricerca nel Settore della Filiera Lattiero-Casearia e dell'Agroalimentare
- SP 25 Ragusa Mare km 5 97100 RAGUSA (RG)
- per posta elettronica all'indirizzo s.lattera@corfilac.it
- tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo istituzionale del CORFILAC amministrazione@pec.corfilac.it

La documentazione di richiesta dovrà essere sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Organizzazione e dovrà contenere chiara indicazione del provvedimento impugnato e delle ragioni su cui si basa la richiesta, nonché l'indicazione della documentazione che si intende produrre.

	CORFILAC, CONSORZIO PER LA RICERCA NEL SETTORE DELLA FILIERA LATTIERO-CASEARIA E DELL'AGROALIMENTARE			PG 01
	RECLAMI E RICORSI IN ACCORDO ALLA NORMA UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012			
REVISIONE	N° 00	DATA	10.09.2021	PAG. 4 DI 4

La Giunta di Appello esaminerà il ricorso ed ascolterà i rappresentanti dell'operatore entro 15 giorni dalla sua presentazione. La Giunta di Appello decide entro 30 giorni dal ricevimento del ricorso.

Le delibere verranno ufficializzate al ricorrente tramite lettera raccomandata.

Le spese relative al ricorso rimarranno a totale carico del soccombente.

Si rimanda alla procedura "Funzionamento della giunta di appello".

[data]

[per l'Organizzazione]