



DOCUMENT TITLE

# APPEALS AND COMPLAINS PROCEDURE

DOCUMENT CODE  
PR.05.00

## SUMMARY

1. INTRODUCTION
2. APPEAL PROCEDURE
3. COMPLAINS

TITOLO DOCUMENTO

# PROCEDURA APPELLI E RECLAMI

CODICE DOCUMENTO  
PR.05.00

## INDICE

1. INTRODUZIONE
2. PROCEDURA D'APPELLO
3. RECLAMI

<b>2016-01-25</b>	<b>Funzione Assicurazione Qualità G2S</b> Quality Assurance G2S (dott. arch. Claudio Catinari)	<b>Amministratore Unico G2S</b> Managing Director G2S (dr. ing. A. Pellino)
AGGIORNAMENTO DEL Updating date	RIESAMINATO DA REVIEWED BY	APPROVATO DA APPROVED BY



## APPEALS AND COMPLAINS PROCEDURE

### 1. APPEALS

The organization that uses G2S certification services has the faculty to present written appeals with reference to the decision adopted by G2S relating to granting, suspending, revoking certification, in order to be reviewed the motivation that conducted to the measures adopted.

The organization that wants to present appeals has to send a letter with acknowledgement of receipt to G2S S.r.l. to the attention of the Director – Corso Sempione 89 – 20149 Milano (MI); such letter has to include the organization reference, the object of the appeal, the reasons of the appeal and the possible annex in support of the reasons of the appeal, the signature of the management representative. Please note that the lack of one or more of said elements above will allow G2S to refuse the appeal (in such case G2S will send a letter to the organization explaining the reasons of the declination).

G2S Director will inform the President of the Certification Council regarding the start-up of the appeal procedure. The President of the Certification Council collaborating with the Director will establish an appeal commission formed by member the have not participate to the audit activity and to decision on certification. When the commission is formed the organization will be informed about the composition of the commission and about the timing (maximum 2 months) within which such commission will complete the investigations. The applicant has the right to raise objections about the composition of the commission that evaluate the appeal and can request the participation of a his representative to the meeting and decisions of the commission.

The investigations will be held analysing both the documentation of the appeal and the certification dossier related to the appeal; also the investigation can request interview with the personnel involved in the auditing activity and/or in the decision to grant the certification; finally the commission will take into account also the issues of similar appeal the one presented. After the investigation the Director will collect the findings and will inform the applicant on the results with a written communication that will illustrate relating the following case:

- a) in case of confirmation of the decision taken previously, the letter will explain the reasons that conducted to the confirmation of the previously decision,
- b) in case that the previously decision will be modified, the letter will include the modification of the decision, the reasons that lead to such modification and the actions that G2S is going to adopt internally in order to prevent that such case will be repeated.

### 2. COMPLAINS AGAINST G2S

G2S take in consideration the complains and the reporting coming out from the client organization (o by other sources) to the following conditions:

- the complains has to be communicated in written way (it is accepted even fax, letter or email) and has to describe in detail the situation related to the complain
- has to be explained the name and the address of the complainant
- has to be formalized the reasons of the complain

In case of a lack of such information within the appeal of the organization (or another sources), such is contacted for the necessary clarifications. The complains will be managed through a dedicated register, anyway for each of them a first answer will be send within 10 working days by the receipt of the complain.

The complains will be examined by the Director of G2S, that

## PROCEDURA APPELLI E RECLAMI

### 1. RICORSI (O APPELLI)

L'organizzazione che utilizza i servizi di certificazione di G2S ha facoltà di presentare ricorsi scritti (o Appelli) con riferimento alle decisioni adottate da G2S in merito alla concessione, sospensione, ritiro delle certificazioni, affinché le motivazioni che hanno portato all'adozione dei provvedimenti vengano riesaminate.

L'organizzazione che decide di fare ricorso dovrà inviare una lettera per raccomandata con ricevuta di ritorno a G2S s.r.l. all'attenzione del Direttore – Corso Sempione 89 – 20149– Milano (MI); tale lettera dovrà riportare i riferimenti dell'organizzazione, l'oggetto del ricorso, le motivazioni che hanno portato a ricorrere, eventuali allegati a sostegno delle motivazioni precedentemente citate, la firma dal legale rappresentante dell'organizzazione. Si precisa che la mancanza di uno o più degli elementi citati in precedenza costituisce elemento per respingere il ricorso (in tali casi G2S invierà al mittente una comunicazione con le motivazioni del rifiuto).

Il Direttore di G2S informerà il Presidente del Consiglio Direttivo di G2S dell'avvio della procedura di appello ed il Presidente del Consiglio Direttivo in collaborazione con il Direttore istituirà una commissione d'appello costituita da membri che non abbiano partecipato alle attività di audit e decisione sulla certificazione. All'atto della costituzione della commissione il ricorrente verrà informato della composizione della stessa e dei tempi (massimo 2 mesi) entro i quali tale commissione completerà le indagini. Il ricorrente ha il diritto di sollevare obiezioni circa la composizione della commissione che esamina il proprio ricorso e può richiedere la partecipazione di un proprio rappresentante alle riunioni e decisioni della commissione.

Le indagini si svolgeranno analizzando sia la documentazione del ricorso che la pratica di certificazione oggetto di ricorso, inoltre le indagini potranno richiedere interviste al personale coinvolto nelle attività di audit e/o nella decisione per il rilascio della certificazione, infine la commissione terrà conto anche degli esiti di ricorsi simili a quello presentato.

Ove possibile, G2S S.r.l., tramite la Direzione, conferma di aver ricevuto il ricorso e fornisce, a chi ha presentato il reclamo, rapporti riguardanti lo stato di avanzamento ed i risultati.

Al termine dell'indagine il Direttore raccoglierà le risultanze della stessa ed informerà il ricorrente sugli esiti con una comunicazione scritta che illustrerà in funzione della casistica sotto riportata quanto segue:

- a) nel caso vengano riconfermate le decisioni prese in precedenza ed oggetto del ricorso, la lettera riporterà le motivazioni che hanno portato alla conferma della precedente decisione,
- b) nel caso la decisione presa in precedenza ed oggetto del ricorso venga modificata, la lettera riporterà la modifica della decisione, le motivazioni che hanno portato a tale modifica e le azioni che si intendono adottare all'interno di G2S affinché eventuali casi simili non si ripetano.

### 2. RECLAMI NEI CONFRONTI DI G2S

G2S prende in considerazione i reclami e le segnalazioni provenienti dalle organizzazioni clienti (o da altre fonti) alle seguenti condizioni:

- devono essere formalizzati per iscritto (è accettato qualsiasi supporto quale lettera, fax, e-mail) e devono descrivere in dettaglio la situazione oggetto del reclamo
- deve essere esplicitato il nominativo ed il recapito del reclamante;
- devono essere formalizzati i motivi del reclamo .

Nel caso tali informazioni non siano disponibili nel reclamo o nella segnalazione presentata dall'organizzazione (o da altra fonte), questa viene contattata per i necessari chiarimenti.

Il Direttore di G2S informerà il Presidente del Consiglio Direttivo di G2S dell'avvio della procedura di reclamo ed il Presidente del



## APPEALS AND COMPLAINS PROCEDURE

conduct appropriate investigations (for example through interview with personnel involve, etc.)

If necessary for the specific situation, in particular when a complain shows a lack in the quality management system of the certified organization or in the use of the conformity mark or other situation, the Director of G2S proceeds as follows:

- performs a complain analysis in order to define the modality of deepening of the problem or decides if perform in occasion of periodic audit or eventually through non announced audit; the results of such audit, depending on the situation found, could lead a no reporting or a Comments or eventually Non Conformity; in the cases in which such audit highlights a Non Conformity, the Director could proceed to the suspension or withdrawal of the certification.
- When, in his opinion, the lack is certain and doesn't require a preliminary deepening, he could establish directly and communicate with certified organization the need of implementation of corrective actions, that will be verified in the next audit, planned or not planned.

G2S at the end of the complain management process will send a written communication to the complainant regarding the results of the investigation and any measures adopted.

## PROCEDURA APPELLI E RECLAMI

Consiglio Direttivo in collaborazione con il Direttore istituirà una commissione per gestire il reclamo costituita da membri che non abbiano partecipato alle attività di audit e decisione sulla certificazione. I reclami e le segnalazioni vengono gestite tramite un apposito registro dei reclami e per ognuno di esse verrà inviata comunque una prima risposta entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della stessa.

I reclami vengono esaminati dal Direttore di G2S, che svolge le opportune indagini (ad esempio mediante interviste del personale operativo coinvolto, ecc.).

Ove possibile, G2S S.r.l., tramite la Direzione, conferma di aver ricevuto il reclamo e fornisce, a chi ha presentato il reclamo, rapporti riguardanti lo stato di avanzamento ed i risultati.

Qualora la situazione specifica lo richieda, in particolare qualora un reclamo evidenzia una carenza nel sistema di gestione di una organizzazione certificata oppure nell'impiego del marchio di conformità o altro, il Direttore di G2S procede come segue:

- Effettua una analisi del reclamo al fine di definire le modalità di approfondimento del problema ossia decide se procedere in occasione di un audit periodico od eventualmente mediante un apposito audit non programmato; i risultati di tale audit, in funzione della situazione riscontrata, potranno dare origine a nessuna segnalazione od eventuali Osservazioni od eventuali Non Conformità; nei casi in cui tale audit evidenzia Non conformità il Direttore può procedere alla sospensione o al ritiro della Certificazione.
- qualora, a suo giudizio, la carenza sia certa e quindi non necessiti di un approfondimento preliminare, può stabilire direttamente e comunicare all'organizzazione certificata la necessità di attuazione di azioni correttive, da verificare in un successivo audit, periodico o non programmato.

G2S alla fine dell'iter di gestione del reclamo invia una comunicazione scritta al reclamante circa l'esito delle indagini e gli eventuali provvedimenti adottati.



**APPEALS AND COMPLAINS PROCEDURE**

**PROCEDURA APPELLI E RECLAMI**