



## PROCESSO PER I RICORSI A NQA ITALIA

### 1. SCOPO

1.1 Qualsiasi persona/organizzazione con un interesse nel processo di certificazione NQA Italia, nel prosieguo NQA (richiedenti, candidati o persona/azienda certificata) ha il diritto ad appellarsi contro qualsiasi decisione presa da NQA durante qualsiasi fase del processo di certificazione.

Nota 1: Presentazione, indagini e decisione sui ricorsi non devono comportare alcuna azione discriminatoria nei confronti del ricorrente.

Nota 2: Ai fini del presente procedimento d'appello, per "persona indipendente" si intende una persona che non ha avuto alcun coinvolgimento rilevante diretto con la verifica e/o con la certificazione del ricorrente nei dodici mesi precedenti la presentazione del ricorso scritto compresa la decisione di certificazione che costituisce l'oggetto del ricorso.

Nota 3: NQA è responsabile della raccolta e verifica di tutte le informazioni necessarie per convalidare il ricorso.

1.2 Ogni indagine tiene conto dei risultati di ricorsi simili.

### 2. RESPONSABILITA'

2.1 Le responsabilità sono definite in questa Procedura.

### 3. PROCEDURA DI RICORSO (APPELLO)

3.1 In primo luogo il ricorrente presenta un ricorso scritto a NQA che definisce il contesto e le motivazioni del ricorso stesso.

3.2 La Direzione conferma la ricevuta formale al ricorrente e fornisce al ricorrente con il nome del responsabile e un periodo di tempo previsto per il completamento. Conferma altresì la garanzia di mancanza di qualsiasi azione discriminatoria contro il ricorrente e l'azienda rappresentata; presentazione, indagini e decisione sui ricorsi non devono infatti comportare alcuna azione discriminatoria nei confronti del ricorrente e dell'azienda rappresentata.

3.3 Al fine di facilitare di tracciamento, ad ogni ricorso sarà dato un riferimento specifico.

3.4 Nel caso in cui venga superato il periodo di tempo previsto per il completamento, il ricorrente è tenuto aggiornato dei progressi.

3.5 Il responsabile delle indagini e della decisione provvisoria è persona indipendente e soddisfa tutti i criteri di competenza come definito da NQA per il ruolo di Decision Maker nei confronti dello schema o degli schemi a cui il ricorso si riferisce.



3.6 L'esito delle indagini e la decisione provvisoria sarà riesaminata e approvata dalla Direzione prima della comunicazione al ricorrente.

3.8 La Direzione è responsabile dell'avvio, monitoraggio e chiusura di azioni correttive identificate e registrate nel Rapporto NC/AC di competenza a NQA.

3.9 A conclusione dell'indagine, il risultato è formalmente comunicato al ricorrente dal Responsabile della certificazione delle persone/dei sistemi di gestione; lo stesso è altresì responsabile di assicurare che tutte le necessarie azioni successive vengano completate in modo tempestivo.

3.10 Se il ricorrente intende contestare la decisione delle indagini sui ricorsi, la denuncia deve essere effettuata ancora in forma scritta.

3.11 Il ricorrente può richiedere accesso agli atti per la sola lettura presso la sede di NQA ed una sola volta durante tutto il processo di ricorso.

3.12 In tutti i casi, la decisione della Direzione è definitiva e vincolante per tutte le parti.

3.13 Le azioni che spettano a qualsiasi parte in questo processo (sia interne che esterne) devono essere effettuate entro 30 giorni lavorativi.

#### **4. REGISTRAZIONI**

4.1 RegISTRAZIONI complete delle indagini, delle decisioni e delle azioni correttive sono conservate per almeno 5 anni.

4.2 Le regISTRAZIONI relative a tutti i ricorsi sono messe a disposizione del Comitato del Comitato di salvaguardia dell'imparzialità e del Valutatore interno.