
	Titolo	Rev.	Data emissione
	IST-REC Istruzione operativa per la presentazione dei reclami e dei ricorsi inerenti il processo di certificazione di prodotti vitivinicoli DOP e IGP e dei vini varietali	01	08/09/2016

Istruzione operativa per la presentazione dei reclami e dei ricorsi inerenti il processo di certificazione dei prodotti vitivinicoli DOP e IGP e dei vini varietali


Rev	Data emissione	Area della modifica	Motivo della Modifica
00	07/05/2015	Intero documento	Prima emissione
01	08/09/2016	Varie	Gestione della comunicazione di ritorno con le aziende

Redazione	Revisione	Approvazione
Fabrizio Nicolè	Guido Giacometti	Guido Giacometti
RGQ SIQURIA	DIR SIQURIA	DIR SIQURIA 08/09/2016

	Titolo	Rev.	Data emissione
	IST-REC Istruzione operativa per la presentazione dei reclami e dei ricorsi inerenti il processo di certificazione di prodotti vitivinicoli DOP e IGP e dei vini varietali	01	08/09/2016

INDICE

1	SCOPO	3
2	CAMPO D'APPLICAZIONE	3
3	RESPONSABILITÀ.....	3
4	DOCUMENTAZIONE APPLICABILE.....	4
5	TERMINI E DEFINIZIONI	4
6	RECLAMI E RICORSI.....	4
6.1	RECLAMI ALLA RELAZIONE DI ISPEZIONE	4
6.2	RECLAMI ATTINENTI L'ATTIVITÀ DI SIQURIA	4
6.3	RICORSI ATTINENTI I RISULTATI DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE.....	5
6.4	RICORSI ATTINENTI I RISULTATI DEL PROCESSO DI ANALISI SENSORIALE.....	5

	Titolo	Rev.	Data emissione
	IST-REC Istruzione operativa per la presentazione dei reclami e dei ricorsi inerenti il processo di certificazione di prodotti vitivinicoli DOP e IGP e dei vini varietali	01	08/09/2016

1 SCOPO

La presente Istruzione Operativa norma le modalità che regolano le modalità di presentazione dei reclami e dei ricorsi verso l'attività svolta da parte dell'Organismo di controllo Società Italiana per la Qualità e Rintracciabilità degli Alimenti S.p.a., di seguito denominato SIQURIA, relativamente a controllo e alla certificazione dei vini:

- DOP e IGP, in conformità ai vigenti Piani di controllo;
- riportanti le indicazioni facoltative relative all'annata e/o al nome e di una o più varietà di uve da vino, detti vini varietali, in conformità al DM 19 marzo 2010.

2 CAMPO D'APPLICAZIONE

La presente Istruzione Operativa si applica gestione dei reclami e ricorsi verso la certificazione dei vini in conformità a quanto previsto dai Piani di controllo dei vini DOP e IGP approvati dal MIPAAF (DM 14/06/2012)..

Le aziende assoggettate al controllo di SIQURIA possono utilizzare, per formalizzare i reclami qualsiasi metodo di comunicazione quali ad esempio:


- Lettera Raccomandata
- Lettera R.A.R.
- Comunicazione tramite PEC
- Comunicazione tramite e-mail
- Segnalazioni sui verbali d'ispezione

Le aziende assoggettate al controllo di SIQURIA possono utilizzare, per formalizzare i ricorsi come metodo di comunicazione Lettera R.A.R. o email PEC.

3 RESPONSABILITÀ

Il responsabile della gestione del processo è RDS per il ricevimento delle comunicazioni. Per la gestione delle segnalazioni possono essere coinvolti

- RGQ per la classificazione delle segnalazioni
- DIR e RGQ per la gestione delle segnalazioni relative al SGQ
- DIR e RDS per la gestione delle segnalazioni in merito alle attività svolte dagli ispettori di SIQURIA
- Le funzioni responsabili per le segnalazioni classificate come reclami
- ODR per segnalazioni inerenti decisioni prese da SIQURIA relativamente al processo di certificazione classificate come ricorsi

	Titolo	Rev.	Data emissione
	IST-REC Istruzione operativa per la presentazione dei reclami e dei ricorsi inerenti il processo di certificazione di prodotti vitivinicoli DOP e IGP e dei vini varietali	01	08/09/2016

4 DOCUMENTAZIONE APPLICABILE

IST PRD

5 TERMINI E DEFINIZIONI

Reclamo: insoddisfazione espressa da parte di un'azienda in merito all'esecuzione di attività di controllo.

Ricorso: insoddisfazione espressa da parte di un'azienda in merito ad una decisione scaturita dall'esecuzione di attività di controllo.

6 RECLAMI E RICORSI

6.1 RECLAMI ALLA RELAZIONE DI ISPEZIONE

Il Responsabile dell'azienda presso la quale, in sede di ispezione, siano state rilevate non conformità, nel caso non concordi con la valutazione del personale tecnico incaricato, deve riportare e sottoscrivere nel verbale di ispezione le motivazioni del suo dissenso.

La gestione della segnalazione deve essere conclusa entro 30 giorni ed è comunicata formalmente all'azienda a cura di DIR o RDS.

RGQ o RDS comunicano formalmente all'azienda proponente il reclamo il ricevimento dello stesso.


6.2 RECLAMI ATTINENTI L'ATTIVITÀ DI SIQURIA

Tutte le segnalazioni formulate dalle aziende, attinenti a qualsiasi livello, l'attività di SIQURIA devono essere trasmesse alla Sede centrale di Soave, in forma scritta, all'attenzione del Responsabile Gestione Qualità (RGQ) o del responsabile di Schema (RDS) il quale in funzione della tipologia delle stesse coinvolge le figure responsabili.

RGQ analizza la segnalazione e se la classifica come fondata gestisce il reclamo come previsto in PG 03.

RGQ o RDS comunicano formalmente all'azienda proponente il reclamo il ricevimento dello stesso.

La gestione della segnalazione deve essere conclusa entro 30 giorni ed è comunicata formalmente all'azienda a cura di RGQ o RDS.

	Titolo	Rev.	Data emissione
	IST-REC Istruzione operativa per la presentazione dei reclami e dei ricorsi inerenti il processo di certificazione di prodotti vitivinicoli DOP e IGP e dei vini varietali	01	08/09/2016

6.3 RICORSI ATTINENTI I RISULTATI DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

I ricorsi, formulati dalle aziende, attinenti a qualsiasi livello, l'attività di certificazione svolta da SIQURIA, devono essere trasmessi alla Sede centrale di Soave in forma scritta, all'attenzione del Presidente dell'Organo Decidente i Ricorsi a mezzo lettera R.A.R. o mediante P.E.C. allegando idonea documentazione a supporto

Il ricorso deve essere inoltrato entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento dell'esito di una decisione scaturita dall'esecuzione di attività di controllo.

RGQ o RDS comunicano formalmente all'azienda proponente il ricorso il ricevimento dello stesso.

L'Organo decidente i ricorsi decide, entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento del ricorso, ed invia l'esito all'azienda; la decisione è irrevocabile all'interno di SIQURIA.

L'azienda in opposizione alla decisione può quindi avvalersi degli ordinari mezzi giuridici garantiti dalla legge.

Le spese di ricorso sono a carico della parte soccombente.

L'ODR gestisce il ricorso come previsto in PG 03.

Se l'azione di ricorso da parte dell'azienda prevede la contestazione di risultati analitici, l'ODR dispone l'effettuazione di una ulteriore e definitiva analisi, da svolgersi sulle aliquote prelevate e non utilizzate nell'analisi di prima istanza.

Tale revisione d'analisi avviene presso un laboratorio autorizzato dal MIPAAF e accreditato per i metodi analitici in questione, secondo le norme UNI CEI EN ISO/IEC 17025, diverso dal laboratorio che ha effettuato le analisi di prima istanza.

SIQURIA non è competente a decidere in merito a provvedimenti sanzionatori emanati dall'Autorità amministrativa o giudiziaria ai sensi della normativa comunitaria e nazionale vigente.

6.4 RICORSI ATTINENTI I RISULTATI DEL PROCESSO DI ANALISI SENSORIALE

I ricorsi avverso gli esiti di certificazioni scaturiti dall'analisi sensoriale sono gestiti come previsto dal D.M. 11/11/2011