

	PROCEDURA Skargi i odwołania dotyczących certyfikacji	GP06-PL Wyd. 15/01/2016
		Strona 1/4

1. CEL USTANOWIENIA PROCEDURY

Procedura określa zasady i sposób postępowania BVC Polska przy rozpatrywaniu skarg i odwołań oraz opisuje działania niezbędne do skutecznego wdrożenia procesu.

2. ZAKRES

Określenie zasad i sposobu postępowania obejmuje:

- ❖ skargi dotyczące usług BVC Polska;
- ❖ skargi dotyczące organizacji certyfikowanych przez BVC Polska;
- ❖ skargi dotyczące wyrobów/procesów certyfikowanych przez BVC Polska
- ❖ odwołania od decyzji BVC Polska.

3. NADZÓR NAD PROCEDURĄ

BVC Polska sprawuje nadzór nad przestrzeganiem niniejszej procedury.

Zmiany do niniejszej procedury zatwierdza [Kierownik ds. Technicznych](#) BVC Polska.

4. OPIS I ZASADY POSTĘPOWANIA

5.1 Każdy Klient ma prawo złożyć **odwołanie** lub **skargę** dotyczącą postępowania i decyzji certyfikacyjnej BVC Polska.

Każda inna zainteresowana strona ma prawo złożyć **skargę** dotyczącą postępowania BVC Polska, organizacji certyfikowanej przez BVC Polska czy też wyrobów lub procesów certyfikowanych przez BVC Polska.

BVC przyjmuje zgłoszenia skargi lub odwołania w dowolnej formie. W toku wyjaśniania sprawy wymaga się złożenia w formie pisemnej, wszystkich dostępnych dowodów.

Zgłoszenia przyjmowane są przez Dyrektora BVC Polska oraz do Biura BVC Polska.

5.2 Biuro BVC Polska rejestruje wszystkie otrzymane odwołania lub skargi.

Skargi kierowane są do rozpatrzenia przez [Kierownika ds. Technicznych](#) BVC Polska lub [Dyrektora BVC Polska](#), natomiast odwołania od decyzji certyfikacyjnej przekazywane są do rozpatrzenia przez Komitet ds. Bezstronności przy BVC Polska.

W razie potrzeby, w celu podjęcia próby rozstrzygnięcia odwołania od decyzji, [Kierownika ds. Technicznych](#) BVC Polska lub [Dyrektora BVC Polska](#) (osoba niepodlegająca decyzji certyfikacyjnej), BVC Polska nawiązuje łączność z BVC (Holding) S.A. lub inną akredytowaną jednostką BVC.

Każdy składający do BVC Polska odwołanie lub skargę jest informowany o przyjęciu zgłoszenia (zgodnie z niniejszą procedurą) w przeciągu pięciu dni (5) roboczych od daty wpłynięcia pisma lub zgłoszenia.

BVC Polska podejmuje pierwsze udokumentowane działania w przeciągu dziesięciu (10) dni roboczych od otrzymania zgłoszenia.

Każde odwołanie BVC Polska rozpatruje w przeciągu 20 dni roboczych.

Technical Manager BVC Polska analizuje i rozstrzyga czy był uwikłany w przedmiot odwołania lub skargi, aby nie naruszyć zasad bezstronności:

- Jeśli tak - wyznacza odpowiednią, kompetentną i niezależną osobę do zbadania sprawy lub przekazuje sprawę do [Dyrektora BVC Polska](#);

	PROCEDURA Skargi i odwołania dotyczących certyfikacji	GP06-PL Wyd. 15/01/2016
		Strona 2/4

- Jeśli nie - bada sprawę samodzielnie lub wyznacza odpowiednią, kompetentną i niezależną osobę.

5.3 W przypadku **skargi**, gdy jest ona wnoszona przeciwko organizacji certyfikowanej przez BVC Polska, należy w pierwszej kolejności sprawdzić czy skarga lub reklamacja została uprzednio zgłoszona w tejże Organizacji. Jeśli nie została zgłoszona, wówczas wnoszący skargę jest proszony o podjęcie procedury reklamacyjnej bezpośrednio ze skarżoną Organizacją. Tylko w takim wypadku BVC Polska akceptuje i rejestruje zgłoszenie skargi lub reklamacji.

Przyjęte zgłoszenie uruchamia postępowanie wyjaśniające: zebranie i zweryfikowanie wszystkich niezbędnych informacji, ocenę tych informacji, aby podjąć decyzję dotyczącą skargi. Czynności te przeprowadzane są lokalnie przez biuro BVC Polska, zdalnie lub poprzez wykonanie wizyty specjalnej u Klienta, jeśli jest to zasadne.

O działaniach i wynikach postępowania ze skargą należy zakomunikować stronie wnoszącej. Jeśli sprawa dotyczy reklamacji przeciwko certyfikowanej w BVC organizacji, certyfikacji wyrobu lub procesu, obowiązuje zasada poufności. Udzielane informacje nie mogą zawierać szczegółów postępowania, ani odnosić się do słuszności lub nie samej reklamacji. Informacja może dotyczyć jedynie ustalenia, czy sprawa została zbadana oraz potraktowana zgodnie z procedurą reklamacji organizacji certyfikowanej przez BVC Polska.

5.4 W przypadku **skargi dotyczącej usługi BVC Polska** należy zbadać przyczyny powstania skargi, poprzez przegląd samej skargi oraz całej dokumentacji związanej. [Kierownik ds. Technicznych](#) BVC Polska rozpatruje skargę Klienta i w razie potrzeby podejmuje dodatkowe działania wyjaśniające. Na podstawie dowodów dostarczonych przez Klienta i ewentualnie uzyskanych dodatkowych informacji, podejmuje decyzję, co do słuszności skargi.

Wszędzie tam, gdzie BVC Polska nie jest w stanie rozpatrzyć skargi, co może mieć miejsce np. w przypadku akredytacji oraz standardów nadzorowanych poza granicami Polski, skarga powinna zostać przekazana do właściwego centrum certyfikacji.

W przypadku uznania skargi Klienta BVC Polska podejmuje wymagane działania korygujące dla zapobieżenia ponownemu wystąpieniu przyczyny skargi. Działania takie są przeprowadzane zgodnie z procedurą działań korygujących i zapobiegawczych. Klient jest informowany listem poleconym o sposobie uwzględnienia jego wystąpienia.

W przypadku odrzucenia skargi Klient jest informowany o decyzji BVC Polska pisemnie – listem poleconym. Termin udzielenia odpowiedzi nie powinien przekraczać 20 dni roboczych od daty otrzymania skargi.

5.5 W przypadku **odwołania od decyzji BVC**, należy zbadać przyczyny poprzez analizę samego przedmiotu odwołania oraz całej dokumentacji związanej. Przygotowany raport należy przekazać do właściwego Komitetu ds. Bezstronności przy BVC Polska lub Komitetu ds. Certyfikacji przy Międzynarodowym Centrum Certyfikacji BVC w celu uzyskania orzeczenia.

Odwołania od decyzji BVC Polska są rozpatrywane podczas posiedzeń Komitetu ds. Bezstronności przy BVC Polska. Na wniosek Przewodniczącego Komitetu, na posiedzenie Komitetu może być zaproszony przedstawiciel Klienta.

Komitet po rozpatrzeniu dowodów dostarczonych przez Klienta, zebranych informacji oraz pisemnego wyjaśnienia przygotowanego przez [Kierownika ds. Technicznych](#) BVC Polska lub [Dyrektora BVC Polska](#) podejmuje decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu odwołania. Decyzja Komitetu jest nieodwołalna i ostateczna. O decyzji Komitetu

	PROCEDURA Skargi i odwołania dotyczących certyfikacji	GP06-PL Wyd. 15/01/2016
		Strona 3/4

wnoszący odwołanie jest powiadamiany listem poleconym w terminie nieprzekraczającym 20 dni roboczych od daty otrzymania odwołania.

W przypadku przyjęcia odwołania, w oparciu o uchwałę Komitetu ds. [Bezstronności](#) BVC Polska podejmuje stosowne działania naprawcze i ewentualne działania korygujące zgodnie z obowiązującą procedurą.

- 5.6. W przypadku **BRC** postępowanie reguluje BRC Standard for Food Safety v 7, Część III, Punkt 7. Protokół ogólny po audycie.

Zakład jest uprawniony do składania pisemnego odwołania od decyzji certyfikacyjnej w przeciągu **7 dni kalendarzowych od otrzymania decyzji**.

Pisemne potwierdzenie otrzymania skargi lub odwołania jest kierowane do klienta w ciągu pięciu (5) dni roboczych.

W ciągu **dziesięciu (10) dni roboczych** od otrzymania skargi BVC podejmuje pierwsze udokumentowane działania.

Pełna pisemna odpowiedź zostanie podana po zakończeniu pełnego i dokładnego dochodzenia w sprawie reklamacji.

Odwołania rozpatrywane są w ciągu **30 dni kalendarzowych** od momentu otrzymania zgłoszenia.

W przypadku decyzji odmowej BV ma prawo do naliczania kosztów związanych z przeprowadzeniem postępowania w sprawie odwołania.

- 5.7 W przypadku **IFS** postępowanie reguluje IFS Food Standard v 6, Część 1, punkt 9 Procedura odwoławcza. Odwołania i skargi z biura IFS reguluje Program Integralności (IFS Integrity Program).

Klient jest uprawniony do składania pisemnego odwołania od decyzji certyfikacyjnej w przeciągu **7 dni kalendarzowych od otrzymania decyzji**.

Pisemne potwierdzenie otrzymania skargi lub odwołania jest kierowane do klienta w ciągu pięciu (5) dni roboczych.

W ciągu **dziesięciu (10) dni roboczych** od otrzymania skargi BVC podejmuje pierwsze udokumentowane działania.

Pełna pisemna odpowiedź zostanie podana po zakończeniu pełnego i dokładnego dochodzenia w sprawie skargi.

Odwołania rozpatrywane są w ciągu **20 dni roboczych od momentu zgłoszenia**.

- 5.8 **Skargi przekazywane przez Biuro IFS do BVC.**

W przypadku skarg dotyczącej jakości auditów IFS lub treści raportów z auditów IFS, BVC dostarcza w ciągu 2 tygodni do Biura IFS oświadczenie na temat przyczyny i działań podejmowanych w celu rozwiązania tego problemu.

W przypadku skarg dotyczącej błędów administracyjnych, np. w raportach z auditów IFS, w certyfikatach IFS lub w bazie danych IFS, BVC rozwiązuje zgłoszony problem w ciągu jednego (1) tygodnia oraz przesyła oświadczenie do biura IFS w formie pisemnej, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub listownie.

5. POUFNOŚĆ

Wszelka dokumentacja lub informacja dostarczana do BVC Polska przez stronę wnoszącą odwołanie lub skargę będzie traktowana przez BVC Polska i jego pracowników jako poufna.

	PROCEDURA Skargi i odwołania dotyczących certyfikacji	GP06-PL Wyd. 15/01/2016
		Strona 4/4

BVC nie zezwala na ujawnianie dostarczonych informacji osobom trzecim bez wcześniejszej zgody Klienta, chyba że jest to wymagane przez prawo lub procedury akredytacyjne.

6. ZAPISY

Postępowanie z zapisami jest realizowane zgodnie z opisem w niniejszej procedurze.

7. DOKUMENTY ODNIESIENIA

- Dokumenty zawarte w BMS - globalnym systemie certyfikacji BVC.
- Norma ISO/IEC 17021
- Norma ISO/IEC 17065
- Norma ISO/IEC 27006
- Norma ISO/TS 22003
- IFS Food
- BRC for Food Safety