	<b>PROCEDURA</b> <b>Skargi i odwołania dotyczących</b> <b>certyfikacji</b>	<b>GP06-PL</b> Wyd. 04/07/2017
		<b>Strona 1/4</b>

## **1. CEL USTANOWIENIA PROCEDURY**

Procedura określa zasady i sposób postępowania [Bureau Veritas Certification Polska \(BVC Polska\)](#) 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 OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA**

### **4.1 Każdy Klient ma prawo złożyć **skargę** dotyczącą postępowania BVC.**

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 w formie **pisemnej**. W toku wyjaśniania sprawy wymaga się złożenia w formie pisemnej, wszystkich dostępnych dowodów.

**Zgłoszenia należy kierować do Biura BVC Polska na ręce Dyrektora BVC Polska.**

### **4.2 Biuro BVC Polska rejestruje wszystkie otrzymane skargi.**


Skargi kierowane są do rozpatrzenia przez Kierownika ds. Technicznych BVC Polska lub Dyrektora BVC Polska.

Każdy składający do BVC Polska skargę jest informowany o przyjęciu zgłoszenia (zgodnie z niniejszą procedurą) w przeciągu **dwóch dni (2)** roboczych od daty wpłynięcia pisma lub zgłoszenia **pocztą elektroniczną**.

**Kierownik ds. Technicznych BVC Polska** analizuje i rozstrzyga czy był uwikłany w przedmiot skargi, aby nie naruszyć zasad bezstronności:

- Jeśli tak - wyznacza odpowiednią, kompetentną i niezależną osobę do zbadania sprawy lub przekazuje sprawę do Dyrektora BVC Polska;
- Jeśli nie - bada sprawę samodzielnie lub wyznacza odpowiednią, kompetentną i niezależną osobę.

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

	<b>PROCEDURA</b> <b>Skargi i odwołania dotyczących</b> <b>certyfikacji</b>	<b>GP06-PL</b> Wyd. 04/07/2017
		<b>Strona 2/4</b>

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 skargi przeciwko certyfikowanej przez BVC organizacji, certyfikacji wyrobu lub procesu, obowiązuje zasada poufności. Udzielane informacje nie mogą zawierać szczegółów postępowania, ani odnosić się do słuszności lub nie samej skargi. Informacja może dotyczyć jedynie ustalenia, czy sprawa została zbadana oraz potraktowana zgodnie z procedurą skarg i reklamacji organizacji certyfikowanej przez BVC Polska.

- 4.4 W przypadku **skargi Klienta dotyczącej usług 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.

W przypadku odrzucenia skargi Klient jest informowany o decyzji z uzasadnieniem BVC Polska pisemnie. **Termin udzielenia odpowiedzi nie powinien przekraczać dziesięciu (10) dni roboczych od daty otrzymania skargi.**

W przypadku uznania skargi Klienta BVC Polska podejmuje wymagane działania zgodnie z procedurą działań korygujących i zapobiegawczych. Klient jest informowany listem poleconym o proponowanym sposobie uwzględnienia jego skargi. **Termin udzielenia odpowiedzi Klientowi nie powinien przekraczać dziesięciu (10) dni roboczych od daty otrzymania skargi. Jednocześnie, Klient jest proszony o stanowisko zwrotne w przeciągu dziesięciu (10) dni od daty otrzymania odpowiedzi BVC Polska. Brak odpowiedzi Klienta w tym terminie będzie traktowane jako akceptacja propozycji i stanowiska BVC Polska.**

Wszędzie tam, gdzie **kompetencje BVC Polska nie są wystarczające do rozpatrzenia skargi, co może mieć miejsce np. w przypadku akredytacji oraz procesów certyfikacyjnych nadzorowanych poza granicami Polski, skarga powinna zostać bez zwłoki przekazana do właściwego Centrum Certyfikacji Grupy Bureau Veritas.**


- 4.5 **Odwołanie od decyzji BVC** może być wniesione drogą pisemną w terminie do dziesięciu (10) dni roboczych od dnia jej otrzymania. Odwołanie należy kierować do Biura BVC Polska na ręce Dyrektora BVC Polska.

Każdy składający do BVC Polska odwołanie jest informowany o przyjęciu zgłoszenia (zgodnie z niniejszą procedurą) w przeciągu dwóch dni (2) roboczych od daty wpłynięcia pisma lub zgłoszenia pocztą elektroniczną.

Dyrektor BVC Polska w porozumieniu z Kierownikiem ds. Technicznych podejmują działania w kierunku zbadania prawidłowości procesu i zasadności odwołania od wydanych decyzji.

W przypadku odrzucenia odwołania wnoszący jest informowany o stanowisku wraz z uzasadnieniem BVC Polska pisemnie. Termin udzielenia odpowiedzi nie powinien przekraczać dziesięciu (10) dni roboczych od daty otrzymania odwołania.

W przypadku uznania zasadności odwołania BVC Polska podejmuje wymagane działania zgodnie z procedurą działań korekcyjnych i korygujących. Odwołujący się jest informowany pisemnie o proponowanym sposobie uwzględnienia jego odwołania.

	<b>PROCEDURA</b> <b>Skargi i odwołania dotyczących</b> <b>certyfikacji</b>	<b>GP06-PL</b> Wyd. 04/07/2017
		<b>Strona 3/4</b>

Termin udzielenia odpowiedzi do wnoszącego odwołanie nie powinien przekraczać dziesięciu (10) dni roboczych od daty otrzymania odwołania. Jednocześnie, wnoszący jest proszony o stanowisko zwrotne w przeciągu dziesięciu (10) dni od daty otrzymania odpowiedzi BVC Polska. Brak odpowiedzi wnoszącego odwołanie w tym terminie będzie traktowane jako akceptacja propozycji i stanowiska BVC Polska.

W przypadku sporu i odrzucenia stanowiska BVC Polska w kwestii odwołania sprawa kierowana jest do Komitetu ds. Bezstronności przy BVC Polska. Na wniosek Przewodniczącego Komitetu, na posiedzenie Komitetu może być zaproszony przedstawiciel wnoszącego odwołanie.

Komitet po rozpatrzeniu dowodów dostarczonych przez strony sporu, zebranych informacji oraz pisemnego wyjaśnienia przygotowanego przez BVC Polska podejmuje decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu odwołania. Decyzja Komitetu jest nieodwozalna i ostateczna. O decyzji Komitetu wnoszący odwołanie jest powiadamiany listem poleconym w terminie nieprzekraczającym pięciu (5) dni roboczych od daty decyzji Komitetu.

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.

Wszędzie tam, gdzie kompetencje BVC Polska nie są wystarczające do rozpatrzenia odwołania, co może mieć miejsce np. w przypadku akredytacji oraz procesów certyfikacyjnych nadzorowanych poza granicami Polski, odwołanie powinno być bez zwłoki przekazane do właściwego Centrum Certyfikacji Grupy Bureau Veritas.

## 5. SZCZEGÓLNE ZASADY DLA PROGRAMÓW IFS I BRC

5.1. W przypadku **BRC** postępowanie jest regulowane przez BRC Standard for Food Safety v7, Część III, Punkt 7. - Protokół ogólny po audicie.

W przypadku **IFS** postępowanie jest regulowane przez 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.

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

### 5.2 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.

	<b>PROCEDURA</b> <b>Skargi i odwołania dotyczących</b> <b>certyfikacji</b>	<b>GP06-PL</b> Wyd. 04/07/2017
		<b>Strona 4/4</b>

## **6. POUFNOŚĆ**

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

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

## **7. ZAPISY**

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

## **8. DOKUMENTY ODNIESIENIA**

- Dokumenty zawarte w CER MS - 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