	PROCEDURA Skargi i odwołania dotyczące certyfikacji	GP06-PL Wyd.08.07.2024
		Strona 1/6

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 Rozpatrywania skargi bądź odwołania może się podjąć tylko osoba/ osoby niezaangażowane w proces certyfikacyjny.

4.2 Skarga to wyrażenie niezadowolenia innego niż odwołanie, przez jakąkolwiek osobę lub organizację, w stosunku do każdego obszaru działalności jednostki certyfikacyjnej BVC Polska lub dotyczące jej działań.

4.3 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 (formalne pismo, e-mail, strona internetowa) lub ustnej (rozmowa telefoniczna, opinie podczas spotkania handlowego lub audytu). Formularz skargi oraz proces składania skarg/odwołań są publicznie dostępne na stronie internetowej.


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

Zgłoszenia należy kierować do Biura BVC Polska na ręce Kierownika ds. Technicznych BVC Polska/ Zastępcy Kierownika ds. Technicznych BVC Polska lub Dyrektora Certyfikacji BVC Polska.

4.4 Biuro BVC Polska rejestruje otrzymane skargi.

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

Kierownik ds. Technicznych BVC/ Zastępca Kierownika ds. Technicznych BVC Polska analizuje i rozstrzyga, czy był zaangażowany w przedmiot skargi, aby nie naruszyć zasad bezstronności:

	PROCEDURA Skargi i odwołania dotyczące certyfikacji	GP06-PL Wyd.08.07.2024
		Strona 2/6

- Jeśli tak (zagrożenie dla bezstronności) - przekazuje sprawę do Dyrektora BVC Polska do dalszego procedowania, który wyznacza kompetentną i niezależną osobę odpowiedzialną za procedowanie działań w odniesieniu do zgłoszonej skargi (np. Product Managera, BU Managera) zgodnie z posiadanymi kompetencjami wymienionymi w punkcie 6.1 lub bada sprawę samodzielnie;
- Jeśli nie (brak zagrożenia dla bezstronności) - wyznacza kompetentną i niezależną osobę odpowiedzialną za procedowanie działań w odniesieniu do zgłoszonej skargi (np. Product Managera, BU Managera) zgodnie z posiadanymi kompetencjami wymienionymi w punkcie 6.1 lub bada sprawę samodzielnie.

W przypadku, gdy skarga dotyczyłaby zarówno Kierownika ds. Technicznych BVC Polska/ Zastępcy Kierownika ds. Technicznych BVC Polska oraz Dyrektora BVC Polska, temat przekazywany jest do Dyrektora Zarządzającego BV Polska Sp. z o.o, który podejmuje odpowiednie działania.

Każdy składający do BVC Polska skargę jest informowany o przyjęciu zgłoszenia (zgodnie z niniejszą procedurą) w przeciągu pięciu dni (5) roboczych od daty wpłynięcia pisma lub zgłoszenia pocztą elektroniczną przez osobę wyznaczoną do rozpatrywania skargi bądź przez Kierownika ds. Technicznych BVC Polska/ Zastępcę Kierownika ds. Technicznych BVC lub Dyrektora BVC Polska.

- 4.5 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.


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.

- 4.6 W przypadku **skargi Klienta / zainteresowanej strony dotyczącej usług BVC Polska** należy zbadać przyczyny powstania skargi, poprzez przegląd samej skargi oraz całej dokumentacji związanej. Kierownik ds. Technicznych BVC Polska/ Zastępca Kierownika ds. Technicznych BVC Polska lub wyznaczona przez niego osoba 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 o proponowanym sposobie uwzględnienia jego skargi przez osobę wyznaczoną do

	PROCEDURA Skargi i odwołania dotyczące certyfikacji	GP06-PL Wyd.08.07.2024
		Strona 3/6

rozpatrywania skargi bądź przez Kierownika ds. Technicznych BVC Polska/ Zastępcę Kierownika ds. Technicznych BVC lub Dyrektora BVC Polska. 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. Wskazane jest, aby odpowiedź Klienta została zarejestrowana w iEvaluate.

W przypadku skarg wnoszonych przez pozostałe zainteresowane strony postępowanie jest warunkowane specyfiką skargi i zainteresowanej strony, która ją wniosła.

Stanowisko BVC, będące wynikiem analizy skargi, jest przekazywane zainteresowanej stronie.

Dalsze postępowanie jest uwarunkowane informacją zwrotną od strony zainteresowanej. Termin zamknięcia wynosi cztery tygodnie, chyba że określono inaczej. Może to jednak mieć wpływ na zdolność reagowania klienta lub innych osób trzecich. W każdym przypadku BVC, Skarżący i Klient formalnie decydują, czy informacje zostaną podane do wiadomości publicznej. Wszelkie przypadki, w których nieujawnienie skargi może mieć wpływ na inne zainteresowane strony, powinny zostać upublicznione (np. wady, które mogą mieć katastrofalne konsekwencje jak obrażenia, śmierć; awarie systemów zarządzania środowiskowego, które mogą spowodować poważne szkody dla środowiska i zainteresowanych stron, jakość produktów spożywczych).

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 (ICC), które przejmuje procedowanie złożonej skargi.

4.7 **Odwołanie jest wnoszone przez klienta BVC Polska w odniesieniu do decyzji wydanej przez BVC Polska.**


Decyzja w stosunku do odwołania jest decyzją certyfikacyjną i jako taka może być podejmowana przez osoby formalnie uprawnione do wydawania decyzji certyfikacyjnej.

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 Kierownika ds. Technicznych BVC Polska/ Zastępcy Kierownika ds. Technicznych BVC Polska.

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

Kierownik ds. Technicznych BVC Polska/ Zastępca Kierownika ds. Technicznych BVC Polska wyznaczają osoby (p.6.2), bądź działając w porozumieniu z wyznaczoną kompetentną, merytoryczną i niezależną osobą (jeśli zasadne), podejmują działania w kierunku zbadania prawidłowości procesu i zasadności odwołania od wydanych decyzji.

W przypadku zaangażowania Kierownika ds. Technicznych BVC Polska/ Zastępcy Kierownika ds. Technicznych BVC w przedmiot odwołania (strona odwołania), odwołanie rozpatruje bezstronna i niezależna osoba posiadająca kompetencje wymienione w punkcie 6.2.

	PROCEDURA Skargi i odwołania dotyczące certyfikacji	GP06-PL Wyd.08.07.2024
		Strona 4/6

W przypadku odrzucenia odwołania wnoszący jest informowany o stanowisku wraz z uzasadnieniem BVC Polska pisemnie przez osobę wyznaczoną do rozpatrywania odwołania (zgodnie z kompetencjami wymienionymi w punkcie 6.2) bądź przez Kierownika ds. Technicznych BVC Polska/ Zastępcę Kierownika ds. Technicznych BVC. 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. 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. Odpowiedź klienta podlega rejestracji w iEvaluate.

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 wydaje swoją opinię, jednakże ostateczna decyzja o przyjęciu lub odrzuceniu odwołania należy do BVC Polska. O decyzji wnoszący odwołanie jest powiadamiany 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 (ICC), które przejmie procedowanie złożonej skargi.


5. SZCZEGÓLNE ZASADY DLA PROGRAMÓW IFS i BRC

5.1. W przypadku **BRCGS** postępowanie jest regulowane przez BRC Global Standard, Część III, Punkt 7. - Protokół ogólny po audicie.

W przypadku **IFS** postępowanie jest regulowane przez IFS Food Standard / IFS Logistic Standard, Część 1, punkt 9 - Procedura odwoławcza. Odwołania i skargi z Biura IFS reguluje Program Integralności (IFS Integrity Program):

W przypadku skarg otrzymanych przez Jednostkę bezpośrednio z biura IFS:

- Jeśli skarga dotyczy jakości audytów IFS lub treści raportu z audytu IFS, biuro IFS wymaga od jednostki certyfikującej przedstawienia oświadczenia dotyczącego przyczyny i wprowadzenia działań naprawczych w ciągu 2 tygodni od daty skargi.
- Jeśli skarga dotyczy błędów administracyjnych, np. błędów w raporcie IFS, wydanym certyfikacie IFS lub w bazie danych IFS, biuro IFS wymaga dostarczenia oświadczenia i sprostowania problemu w ciągu jednego (1) tygodnia. Oświadczenie wydaje się pisemnie – e-mail lub poczta.

	PROCEDURA Skargi i odwołania dotyczące certyfikacji	GP06-PL Wyd.08.07.2024
		Strona 5/6

5.2. Klient jest uprawniony do złożenia odwołania.

Postępowanie odwoławcze zostanie zakończone w ciągu 20 dni roboczych od otrzymania pisemnej informacji od klienta. Pierwsza odpowiedź zostanie udzielona w ciągu dziesięciu (10) dni roboczych od otrzymania odwołania. Pismo potwierdzające o wpłynięciu odwołania zostanie wydane w ciągu maksymalnie pięciu (5) dni roboczych. Pełna pisemna odpowiedź zostanie udzielona po zakończeniu pełnego i dokładnego dochodzenia w sprawie odwołania.

6. KOMPETENCJE OSÓB ROZPATRUJĄCYCH SKARGI I ODWOŁANIA

6.1 Skargi

6.1.1 Osobami kompetentnymi do rozpatrywania skarg (zgodnie z procedurami globalnymi) są: Kierownik ds. Technicznych/ Zastępca ds. Technicznych pod warunkiem zachowania kwestii bezstronności.

6.1.2 Kompetencje ww. osób oraz pozostałych osób uprawnionych do rozpatrywania skarg (możliwe jest tworzenie komitetów, aby spełnić wymagania):


- pracownik etatowy BV Polska (możliwość posiłkowania się osobami spoza BV Polska, jeśli wymaga tego przedmiot sprawy);
- znajomość procedur globalnych (CER MS) oraz procedur lokalnych;
- minimum 5 lat pracy zawodowej;
- w przypadku skargi przedmiotowej: przynajmniej 2 letnie praktyczne doświadczenie/ wiedza merytoryczna w produkcie będącym przedmiotem skargi (możliwość posiłkowania się osobami spoza BV Polska, jeśli wymaga tego przedmiot sprawy), *np. Product Manager, BU Manager*;
- w przypadku skargi podmiotowej: przynajmniej 2 letnie doświadczenie w działalności operacyjnej (możliwość posiłkowania się osobami spoza BV Polska, jeśli wymaga tego badana sprawa), *np. BU Manager, CER Manager*;
- umiejętność analitycznego myślenia i bezstronnej oceny sytuacji;
- dostęp do systemu rejestracji skarg iEvaluate.

6.2 Odwołania

6.2.1 Osobami kompetentnymi do rozpatrywania odwołań i podejmowania decyzji w sprawie odwołań (zgodnie z procedurami globalnymi) są: Kierownik ds. Technicznych/ Zastępca ds. Technicznych pod warunkiem zachowania kwestii bezstronności.

6.2.2 Kompetencje ww. osób oraz pozostałych osób uprawnionych do rozpatrywania odwołań i podejmowania decyzji w sprawie odwołań (możliwe jest tworzenie komitetów, aby spełnić wymagania):

- formalne uprawnienia do podejmowania decyzji certyfikacyjnych (funkcja certyfikacyjna);
- pracownik etatowy BV Polska (możliwość posiłkowania się osobami spoza BV Polska, jeśli wymaga tego przedmiot sprawy);
- znajomość procedur globalnych (CER MS) oraz procedur lokalnych;
- minimum 5 lat pracy zawodowej;
- przynajmniej 2-letnie doświadczenie merytoryczne w produkcie będącym przedmiotem odwołania (możliwość posiłkowania się osobami spoza BV Polska, jeśli wymaga tego przedmiot sprawy), *np. Product Manager, BU Manager*;
- umiejętność analitycznego myślenia i bezstronnej oceny sytuacji;
- dostęp do systemu rejestracji skarg iEvaluate.

	PROCEDURA Skargi i odwołania dotyczące certyfikacji	GP06-PL Wyd.08.07.2024
		Strona 6/6

7. 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.

8. ZAPISY

Każda skarga lub odwołanie są rejestrowane w sposób umożliwiający śledzenie toku oraz terminów postępowania. Rejestracja skargi lub odwołania następuje w bazie iEvaluate.

Wskazane jest, aby informacje zwrotne wnoszącego skargę lub odwołanie (końcowa akceptacja) umieścić w bazie iEvaluate w celu archiwizacji.

9. DOKUMENTY ODNIESIENIA

- Dokumenty zawarte w CER MS - globalnym systemie certyfikacji BVC.
- Norma ISO/IEC 17021-1
- Norma ISO/IEC 17065
- Norma ISO/IEC 27006
- Norma ISO/TS 22003

Pozostałe adekwatne dokumenty związane z programami:

- IFS Food
- IFS Logistics
- BRC for Food Safety
- PEFC CoC
- GLOBAL G.A.P.
- QS
- KZR INIG
- REDcert
- ISCC
- SURE
- VLOG