 <b>INFORMACJE DLA KLIENTÓW</b>		Nr PW-01
<b>SKARGI I ODWOŁANIA</b>		Strona/Stron: 1/3
		Nr egz.:
		Ważne od: 21.10.2016 r.
Opracował:	Zatwierdził:	

### 1. CEL PROCEDURY

Celem dokumentu jest przedstawienie zasad postępowania przy rozwiązywaniu spraw spornych powstałych między BC COBICO a Wnioskodawcą w czasie realizacji procesu certyfikacji.

### 2. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 2.1. Prezes COBICO odpowiada za podjęcie decyzji o uznaniu bądź nie uznaniu odwołania w przypadku odwołania się Klienta od decyzji Dyrektora BC.
- 2.2. Dyrektor BC odpowiada za:
  - podjęcie decyzji o uznaniu bądź nie uznaniu odwołania Klienta oraz ogół działań związanych z realizacją niniejszej procedury,
- 2.3. Pracownicy BC odpowiadają za:
  - przeprowadzenie postępowania odwoławczego lub reklamacyjnego,
  - dokumentowanie procesu.

### 3. OPIS POSTĘPOWANIA

Każda decyzja wydana przez pracowników BC COBICO dotycząca certyfikowanego wyrobu lub certyfikowanego producenta w rolnictwie ekologicznym przekazywana jest producentowi w formie pisemnej z klauzulą mówiącą o możliwości i trybie odwołania się od tej decyzji.

**Sprawa sporna** - odwołanie lub skarga.

**Odwołanie** - dotyczy decyzji wydanej w procesie certyfikacji.

**Skarga** - dotyczy pozostałych spraw spornych (np. reklamacja na jakość obsługi).

#### 3.1. Ogólne zasady postępowania przy odwołaniu

3.1.1. Odwołanie musi zostać złożone do BC w formie pisemnej.

3.1.2. Klient jest informowany o przyjęciu zgłoszenia i rozpoczęciu procesu odwoławczego oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia odwołania. Informacja powyższa przekazywana jest w formie elektronicznej (email/sms) lub pocztą tradycyjną.

3.1.3. Odwołanie jest odnotowywane w Bazie skarg i odwołań.xls. Dyrektor BC wyznacza Pracownika BC lub Zespół Pracowników odpowiedzialnych za przeprowadzenie postępowania odwoławczego, którego zadaniem jest:


- określenie, czy odwołanie dotyczy działalności, za którą odpowiada BC COBICO,
- przeprowadzenie analizy zgromadzonej dokumentacji odnoszącej się do przedmiotu odwołania,
- wyjaśnienie przyczyn i zasadności odwołania,
- przeprowadzenie odpowiednich działań kontrolnych,
- przygotowanie pisemnej opinii nt. uznania lub nie uznania zasadności odwołania.

3.1.4. Pracownik (zespół pracowników) wyznaczony do rozpatrzenia odwołania:

- nie powinien być zaangażowany w działania związane z tym odwołaniem,
- nie występuje konflikt interesów o którym mowa w pkt. 7.13.6. normy PN-EN ISO/IEC 17065:2013.

3.1.5. W uzasadnionych sprawach, a w szczególności w przypadkach związanych z decyzją nie udzielenia, cofnięcia lub zawieszenia certyfikatu Dyrektor BC może zasięgnąć opinii specjalisty-eksperta lub skierować sprawę do rozpatrzenia przez Radę Programowo-Techniczną.

3.1.6. Na podstawie zgromadzonych opinii Dyrektor BC podejmuje decyzję dotyczącą uznania lub nie uznania odwołania oraz działań jakie należy podjąć w celu rozwiązania odwołania.

 <b>INFORMACJE DLA KLIENTÓW</b>	Nr PW-01
	<b>SKARGI I ODWOŁANIA</b>

3.1.7. Decyzję wraz z uzasadnieniem przekazuje się zainteresowanej stronie w formie pisemnej oraz odnotowuje się w Rejestrze Odwołań.

3.1.8. W przypadku odwołania się klienta od decyzji wydanej przez Dyrektora BC, odwołanie zostaje przekazane do Prezesa COBICO, który podejmuje decyzję dotyczącą uznania lub nie uznania odwołania. Decyzję tę wraz z uzasadnieniem przekazuje się zainteresowanej stronie w formie pisemnej oraz odnotowuje się w Rejestrze Odwołań.

3.1.9. W przypadku uznania odwołania zainteresowanemu przedstawia się informację o zaistniałych rozbieżnościach oraz o podjętych działaniach korygujących. Dokumenty z postępowania odwoławczego przechowywane są w dokumentacji w Aktach Wnioskodawcy, którego odwołanie dotyczyło.

### 3.2 Ogólne zasady postępowania w przypadku zgłoszonych skarg

3.2.1. Skargi zgłoszone do BC są rejestrowane przez Pracownika BC w Bazie skarg i odwołań.xls. Wymagana jest forma pisemna skargi np. pismo, email. W przypadku zgłoszeń telefonicznych skarżący proszony jest o przestanie skargi w formie pisemnej.

3.2.2. Zasadność skargi weryfikuje wyznaczony przez Dyrektora BC pracownik. Pracownik wyznaczony do rozpatrzenia skargi:

- nie powinien być zaangażowany w działania związane z tą skargą,
- nie występuje konflikt interesów o którym mowa w pkt. 7.13.6. normy PN-EN ISO/IEC 17065:2013.

3.2.3. Skarżący jest informowany o przyjęciu zgłoszenia i rozpoczęciu procesu reklamacyjnego oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia skargi.

3.2.4. Jeżeli skarga dotyczy działalności certyfikowanego klienta BC COBICO lub jego wyrobów, to:

- certyfikowany podmiot jest informowany o zgłoszonej skardze, z prośbą o udzielenie wyjaśnień,
- po otrzymaniu wyjaśnień, pracownik BC COBICO analizuje zgromadzone informacje, w szczególnych przypadkach w celu wyjaśnienia wątpliwości może zostać przeprowadzony pozaplanowy nadzór u klienta, badanie próbek wyrobu lub inne działania niezbędne, aby wyjaśnić reklamację.

3.2.5. Dyrektor BC na podstawie opinii pracownika podejmuje decyzję o uznaniu lub odrzuceniu skargi.


3.2.6. Pracownik BC informuje skarżącego o wynikach procesu. Decyzję tę wraz z uzasadnieniem przekazuje się zainteresowanej stronie w formie pisemnej oraz odnotowuje się w Rejestrze skarg i odwołań. Skarżący informowany jest równocześnie o możliwości odwołania się od podjętej decyzji.

3.2.7. W przypadku nie uznania skargi, klient ma prawo odwołania się od decyzji Dyrektora BC do Prezesa COBICO.

3.2.8. W przypadku skarg dotyczących działalności certyfikowanego klienta BC COBICO lub jego wyrobów, po zakończeniu procesu klient ten jest informowany o wynikach postępowania (z zachowaniem zasad zachowania poufności opisanych w procedurze P-27). Dodatkowo informacje o zgłoszonych skargach są przedmiotem analizy w czasie planowanego auditu u tego klienta.

### 3.3. Terminy zgłaszania odwołań/skarg/zastrzeżeń do zapisów w protokole z kontroli

	Gospodarstwa ekologiczne	Integrowana Produkcja Roślin	Jan III Sobieski	Pozostałe procesy certyfikacji
Zastrzeżenia do zapisów w protokole z kontroli	14 dni	7 dni	-	14 dni
Odwołanie od decyzji w procesie certyfikacji	30 dni	7 dni	7 dni	14 dni
Skarga (reklamacja)	-	-	-	-

 <b>COBICO</b> Biuro Certyfikacji	<b>INFORMACJE DLA KLIENTÓW</b>	Nr PW-01
<b>SKARGI I ODWOŁANIA</b>		Strona/Stron: 3/3
		Nr egz.:
		Ważne od: 21.10.2016 r.

3.3.1. W szczególnych przypadkach Dyrektor BC może podjąć decyzję o możliwości przeprowadzenia procesu reklamacyjnego/odwoławczego/rozpatrzenia zastrzeżeń w terminie późniejszym niż podany w powyższej tabeli.

### 3.4. Zapisy

3.4.1. BC przechowuje zapisy dotyczące wszystkich odwołań, skarg i spraw spornych oraz podjętych działań zaradczych w celu dokumentowania podjętych działań i oceny ich skuteczności przez okres co najmniej 3 lat od daty ich powstania.

3.4.2. Informacji o kliencie uzyskane w procesie rozpatrywania spraw spornych z innych źródeł niż klient (np. od składającego skargę lub urzędów publicznych) traktowane są przez BC COBICO jako poufne.

### 3.6. Wymagania specyficzne w poszczególnych programach certyfikacji:

#### 3.6.1. System QAFP

W przypadku systemu QAFP, postępowanie opisane w pkt. 3.1 i 3.2 niniejszej procedury zmodyfikowane jest o osoby odpowiedzialne za podejmowanie decyzji w sprawie skarg i odwołań. Instancjami odwoławczymi są:

- a) Prezes jednostki certyfikującej jako I instancja,
- b) Rada Programowo-Techniczna jednostki certyfikującej jako instancja ostateczna.

*Opracowano na podstawie procedury: P-06 z 24.04.2015*