 <b>COBICO</b> Biuro Certyfikacji	<b>INFORMACJE DLA KLIENTÓW</b>	Nr PW-01
<b>SKARGI I ODWOŁANIA</b>		Strona/Stron: 1/3
		Nr egz.:
		Ważne od: 09.12.2022 r.
Opracował:	Zatwierdził:	

## 1. CEL PROCEDURY

Celem dokumentu jest przedstawienie zasad postępowania przy rozwiązywaniu skarg i odwołań powstałych między BC COBICO a Wnioskodawcą i innymi stronami zainteresowanymi w czasie realizacji procesu certyfikacji.

## 2. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

2.1. Dyrektor BC odpowiada za:

- wyznaczanie osób odpowiedzialnych za realizację procedury.
- Inicjowanie przeprowadzenia badań satysfakcji klientów.

2.2. Specjalista ds. certyfikacji odpowiada za:

- podjęcie decyzji o uznaniu bądź nie uznaniu odwołania Klienta.

2.3. Pracownicy BC odpowiadają za:

- podjęcie decyzji o uznaniu bądź nie uznaniu skargi.
- dokonanie odpowiednich wpisów do rejestru skarg i odwołań oraz przestanie decyzji do odwołującego się (składającego skargę),
- przeprowadzenia badań satysfakcji klienta.

## 3. OPIS POSTĘPOWANIA

*Proces rozpatrywania skarg i odwołań prowadzony jest z zachowaniem zasad bezstronności i poufności zgodnie z polityką bezstronności obowiązującą w BC COBICO.*

Każda decyzja BC dotycząca certyfikowanego wyrobu lub procesu przekazywana jest wnioskodawcy w formie pisemnej z klauzulą mówiącą o możliwości i trybie odwołania się od tej decyzji.

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

**Skarga** - dotyczy pozostałych spraw, które nie są odwołaniami (np. reklamacja na jakość obsługi, skargi konsumentów związane z certyfikowanymi przez BC wyrobami),

**Zastrzeżenia** - dotyczy drobnych błędów/nieścisłości w zapisach w np. protokole z kontroli, które nie mają wpływu na podjętą decyzję w procesie certyfikacji (np. literówki).

### 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. Dyrektor BC wyznacza Pracownika BC (Specjalista ds. certyfikacji) odpowiedzialnego 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 wyznaczony do rozpatrzenia odwołania:

- nie powinien być zaangażowany w działania związane z tym odwołaniem,

 <b>COBICO</b> Biuro Certyfikacji	<b>INFORMACJE DLA KLIENTÓW</b>	Nr PW-01
<b>SKARGI I ODWOŁANIA</b>		Strona/Stron: 2/3
		Nr egz.:
		Ważne od: 09.12.2022 r.

- 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 Specjalista (w porozumieniu z Dyrektorem BC) może zasięgnąć opinii specjalisty-eksperta lub skierować sprawę do rozpatrzenia przez Radę Programowo-Techniczną.

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

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 Specjalistę ds. certyfikacji, odwołanie zostaje przekazane do Dyrektora BC, który wyznacza osobę odpowiedzialną za ponowny przegląd i podjęcie ostatecznej decyzji. W przypadku zaangażowania Dyrektora BC w proces certyfikacji (z wyjątkiem etapu planowania) wyznaczenia osoby odpowiedzialnej za ponowny proces dokonuje Prezes COBICO. 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 (Formularz nr P-06/1 - arkusz *Rejestr skarg*). 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 rozpatrywania skargi oraz przewidywanym terminie jej rozpatrzenia. Informacja powyższa przekazywana jest w formie elektronicznej lub systemem powiadomień SMS (rolnicy ekologiczni), w przypadku braku adresu mailowego oraz nr telefonu, informacja o przyjęciu zgłoszenia przekazywana jest pocztą tradycyjną.

W przypadku anonimów komunikacja dotycząca całego procesu nie jest prowadzona.


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 skargę.
- należy uwzględnić wyniki prowadzonych wyjaśnień i zaktualizować poziom ryzyka dla danego klienta zgodnie z procedurą P22.

3.2.5. Pracownik BC 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. Odwołanie zostaje przekazane do Dyrektora BC, który wyznacza osobę odpowiedzialną za ponowną analizę i podjęcie

 <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: 09.12.2022 r.

ostatecznej decyzji. W przypadku zaangażowania Dyrektora BC w proces certyfikacji (z wyjątkiem etapu planowania) wyznaczenia osoby odpowiedzialnej za ponowny proces dokonuje Prezes COBICO.

3.2.8. Jeżeli przyczyna zgłoszonej i uznanej skargi wskazuje na konieczność wykonania działań korygujących w Systemie Jakości to inicjuje je Dyrektor BC.

3.2.9. 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.

3.2.9. Co najmniej raz w roku dokonuje się analizy ilości i przyczynach skarg, które są omawiane na Przeglądzie Zarządzania.

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

	Gospodarstwa ekologiczne	Integrowana Produkcja Roślin	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	14 dni
Skarga (reklamacja)	-	-	-

3.3.1. W szczególnych przypadkach Dyrektor BC może podjąć decyzję możliwości przeprowadzenia procesu skargi/odwołania/zastrzeżenia w terminie późniejszym niż podany w powyższej tabeli.

3.3.2. Zastrzeżenia przyjmowane są i korygowane przez specjalistów ds. certyfikacji. Nie są one traktowane jako skargi i odwołania.

### 3.4. Zapisy

3.4.1. BC przechowuje zapisy dotyczące wszystkich skarg i odwołań 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 skarg z innych źródeł niż klient (np. od składającego skargę lub urzędów publicznych) traktowane są przez BC COBICO jako poufne.

### 3.5. Badania satysfakcji klienta

3.5.1. Dyrektor BC podejmuje decyzje o czasie oraz formie przeprowadzenia badań satysfakcji klienta w danym roku kalendarzowym. Badania te są przeprowadzane przez wyznaczonych Pracowników BC.

3.5.2. Pracownik BC odpowiedzialny za przeprowadzenie badań po ich zakończeniu sporządza raport z badań zawierający takie informacje jak: cel badania, czas przeprowadzania badań, metodę badania, uzyskane wyniki oraz wnioski z badań.

3.5.3. Wyniki badań satysfakcji klienta, analizowane są podczas Przeglądu Systemu Jakości.

### 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.