

Kiwa COBICO Sp. z o.o. Biuro Certyfikacji	PROCEDURA JAKOŚCI	Nr P-06
SKARGI I ODWOŁANIA		Strona/Stron: 1/5
		Nr egz.:
		Ważne od: 12.01.2024 r.
Opracował: Piotr Kafel	Zatwierdził: Wojciech Głąb	

P-06

SKARGI I ODWOŁANIA

Kiwa COBICO Sp. z o.o. Biuro Certyfikacji	PROCEDURA JAKOŚCI	Nr P-06
SKARGI I ODWOŁANIA		Strona/Stron: 2/5
		Nr egz.:
		Ważne od: 12.01.2024 r.

SPIS TREŚCI

1. CEL PROCEDURY	2
2. ODPOWIEDZIALNOŚĆ	2
3. OPIS POSTĘPOWANIA.....	2
4. DOKUMENTY ZWIĄZANE	4
5. ZAŁĄCZNIKI.....	5

1. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest określenie zasad postępowania przy rozwiązywaniu skarg i odwołań powstałych między BC a Wnioskodawcą i innymi stronami zainteresowanymi w czasie realizacji procesu certyfikacji oraz określenie procedury badania satysfakcji klientów.

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 przesłanie 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, anonimowe dotyczące działania klientów BC),
- 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.xls (Formularz nr P-06/1 arkusz *Rejestr 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:

Kiwa COBICO Sp. z o.o. Biuro Certyfikacji	PROCEDURA JAKOŚCI	Nr P-06
SKARGI I ODWOŁANIA		Strona/Stron: 3/5
		Nr egz.:
		Ważne od: 12.01.2024 r.

- 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 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 przesłanie skargi w formie pisemnej. W przypadku odmowy podania takich informacji (anonimy) działania nadal są prowadzone jednak z pominięciem informacji o prowadzonych działaniach zgłaszającemu.

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 (producenci ekologiczni), w przypadku braku adresu mailowego oraz numer 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 (jeżeli jest taka konieczność),

- 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.

- w przypadku anonimów jako wystarczającym działaniem może być zapis w analizie ryzyka i weryfikacja w czasie planowego nadzoru. *(Zgodnie z treścią par. 8 ust. 1 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania).*

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.

Kiwa COBICO Sp. z o.o. Biuro Certyfikacji	PROCEDURA JAKOŚCI	Nr P-06
SKARGI I ODWOŁANIA		Strona/Stron: 4/5
		Nr egz.:
		Ważne od: 12.01.2024 r.

3.2.7. W przypadku nieuznania skargi, klient ma prawo odwołania się od decyzji. Odwołanie zostaje przekazane do Dyrektora BC, który wyznacza osobę odpowiedzialną za ponowną analizę 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.

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

	Podmiot/Grupa ekologiczny – PC10	Integrowana Produkcja Roślin – PC08	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. 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.

4. DOKUMENTY ZWIĄZANE

- 4.1. Procedura P-03 Ocena OPP / audit u producenta lub importera
- 4.2. Procedura P-04 Nadzór nad wydanymi certyfikatami
- 4.3. Procedura P-05 Rozszerzanie, zawieszanie, cofanie certyfikacji
- 4.4. Procedura P-09 Ocena wyników badań
- 4.5. Procedura P-22 Analiza ryzyka

Kiwa COBICO Sp. z o.o. Biuro Certyfikacji	PROCEDURA JAKOŚCI	Nr P-06
SKARGI I ODWOŁANIA		Strona/Stron: 5/5
		Nr egz.:
		Ważne od: 12.01.2024 r.

- 4.6. Procedura P-27 Poufność i bezstronność
- 4.7. Procedury certyfikacji
- 4.8. Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków. (Dz. U. 2002, nr 5, poz. 46)

5. ZAŁĄCZNIKI

- 5.1. Formularz nr P-06/1 Baza skarg i odwołań.xls