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 niezaagażowane 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/odwołania 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 lub Dyrektora Certyfikacji 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 pięciu dni (5) roboczych od daty wpłynięcia pisma lub zgłoszenia pocztą elektroniczną.

Prawa autorskie zastrzeżone dla BVC Polska

Kierownik ds. Technicznych BVC Polska analizuje i rozstrzyga, czy był zaangażowany 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.

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 / zainteresowanej strony dotyczącej usług BVC Polska** należy zbadać przyczyny powstania skargi, poprzez przegląd samej skargi oraz całej dokumentacji związanej. Kierownik 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. 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 QESIS.

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

Prawa autorskie zastrzeżone dla BVC Polska

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.

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

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 pięciu dni (5) 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. 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 NEXUS/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 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.

Prawa autorskie zastrzeżone dla BVC Polska

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 przekazana do właściwego Centrum Certyfikacji Grupy Bureau Veritas.

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 wymagaja 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.

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. 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

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

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

8. DOKUMENTY ODNIESIENIA

- Dokumenty zawarte w CER MS - globalnym systemie certyfikacji BVC.

Prawa autorskie zastrzeżone dla BVC Polska

- Norma ISO/IEC 17021-1
- Norma ISO/IEC 17065
- Norma ISO/IEC 27006
- Norma ISO/TS 22003
- IFS Food
- IFS Logistics
- BRCGS for Food Safety
- KZR INIG
- REDcert
- ISCC

Prawa autorskie zastrzeżone dla BVC Polska