

1. Cel i zakres instrukcji

Niniejsza instrukcja określa sposób postępowania przy przyjmowaniu, rozwiązywaniu oraz rozpatrywaniu skarg i odwołań związanych certyfikacją IFS Food.

2. Odpowiedzialność i uprawnienia

- 2.1 Odpowiedzialnymi za stosowanie postanowień niniejszej instrukcji są wszyscy pracownicy EVOCERT zaangażowani w procesy związane z certyfikacją IFS Food.
- 2.2 Odpowiedzialnym za nadzór nad prawidłowym stosowaniem ustaleń niniejszej instrukcji jest Dyrektor Certyfikacji Wyrobów.

3. Definicje stosowanych pojęć

- 3.1 Odwołanie – wystąpienie w formie pisemnej Klienta lub jego pełnomocnika, przeciwko decyzji podjętej w odniesieniu do Klienta, związanej z działalnością certyfikacyjną EVOCERT. Odwołanie może dotyczyć np. decyzji dotyczącej certyfikatu, w tym jego wydania, cofnięcia lub zawieszenia itp.
- 3.2 Skarga (reklamacja) – wystąpienie w formie pisemnej Klienta, jego pełnomocnika lub innej zainteresowanej strony trzeciej w odniesieniu do działalności certyfikacyjnej EVOCERT. Skarga może dotyczyć np. zapisów w protokole z kontroli. Skarga może być złożona bezpośrednio do EVOCERT lub do Biura IFS.
- 3.3 Zarząd – w rozumieniu niniejszej instrukcji oznacza zarząd wymieniony w KRS wraz z prokurentem/prokurentami, o ile tacy zostali ustanowieni.

4. Tryb postępowania

4.1 Odwołania

4.1.1 Od każdej podjętej decyzji EVOCERT Klientowi przysługuje prawo odwołania w ciągu 7 dni od otrzymania tej decyzji, chyba, że umowa certyfikacyjna stanowi inaczej.

4.1.2 Każde odwołanie, które wpływa do EVOCERT jest rejestrowane.

4.1.3 Zarząd rozstrzyga, czy odwołanie odnosi się do działalności certyfikacyjnej EVOCERT. EVOCERT informuje wnoszącego odwołanie o rejestracji oraz czy odwołanie odnosi się do działalności JC w formie pisemnej. Jeżeli któryś z członków Zarządu uczestniczył w procesie, do którego złożono odwołanie, nie uczestniczy on ani w rozstrzygnięciu zasadności ani w rozpatrywaniu odwołania.

4.1.4 W przypadku, gdy stwierdzono, że odwołanie odnosi się do działalności certyfikacyjnej EVOCERT, Zarząd rozpatruje odwołanie w ciągu 20 dni roboczych od otrzymania informacji z audytowanej firmy. W tym celu analizuje udokumentowany proces przeglądu i oceny poprzedzającej przedmiotową decyzję. Jeżeli jest to wskazane inne dokumenty mogą być również wzięte pod uwagę, np. zapisy z poprzednich lat. Zarząd podejmuje decyzję na podstawie przeprowadzonej analizy..

- 4.1.5 W przypadku, gdy w wyniku rozpatrywania odwołania, uzna się, że przedmiotowa decyzja była nieprawidłowa, EVOCERT podejmuje odpowiednie kroki, które mogą obejmować na przykład ponowny przegląd i podjęcie decyzji na jego podstawie.
- 4.1.6 Zarząd informuje zgłaszającego o wyniku rozpatrzenia i zakończeniu postępowania z odwołaniem w formie pisemnej. Dokument jest wysyłany pocztą tradycyjną, kurierem za potwierdzeniem odbioru lub pocztą elektroniczną z potwierdzeniem dostarczenia wiadomości.
- 4.1.7 W terminie 7 dni od otrzymania odpowiedzi na odwołanie, zgłaszający ma prawo ponownie odwołać się od decyzji. Ponowne odwołanie jest rejestrowane i Klient jest o tym powiadamiany w taki sam sposób jak przy pierwszym odwołaniu.
- 4.1.8 Ponowne odwołanie i jego zasadność będą rozpatrywane przez Komitet ds. Bezstronności w terminie 20 dni roboczych od rejestracji.
- 4.1.9 Komitet ds. Bezstronności informuje zgłaszającego ponowne odwołanie o wyniku rozpatrzenia i zakończeniu postępowania z odwołaniem w formie pisemnej. Dokument jest wysyłany pocztą tradycyjną, kurierem za potwierdzeniem odbioru lub pocztą elektroniczną z potwierdzeniem dostarczenia wiadomości.
- 4.1.10 Wynik rozpatrywania odwołania przez Komitet ds. Bezstronności jest ostateczny.
- 4.2 Skargi złożone do EVOCERT
- 4.2.1 Każdemu klientowi EVOCERT lub stronie trzeciej zaangażowanej w usługi certyfikacyjne świadczone przez EVOCERT przysługuje prawo wniesienia skargi związanej z działalnością certyfikacyjną EVOCERT.
- 4.2.2 Każda skarga, która wpływa do EVOCERT jest rejestrowana.
- 4.2.3 Zarząd EVOCERT rozstrzyga, czy skarga odnosi się do działalności certyfikacyjnej EVOCERT. EVOCERT informuje wnoszącego skargę o rejestracji oraz czy skarga odnosi się do działalności JC w ciągu 5 dni roboczych w formie pisemnej.
- 4.2.4 W przypadku, gdy stwierdzono, że skarga odnosi się do działalności certyfikacyjnej EVOCERT, Zarząd dokonuje rozpatrzenia skargi w terminie 30 dni roboczych od jej rejestracji. W tym celu analizuje treść skargi i dostępne powiązane materiały. W przypadku stwierdzenia niejasności lub braku kompletu danych Zarząd zwraca się do zainteresowanych stron z prośbą o uzupełnienie materiałów.
- 4.2.5 Zarząd udziela wnoszącemu skargę wstępnej odpowiedzi w ciągu 10 dni roboczych od otrzymania skargi. Wstępna odpowiedź ma formę pisemną i zawiera dotychczasowe ustalenia w sprawie skargi oraz informuje o etapie jej rozpatrywania. Dokument jest wysyłany pocztą tradycyjną, kurierem za potwierdzeniem odbioru lub pocztą elektroniczną z potwierdzeniem dostarczenia wiadomości.
- 4.2.6 Zarząd udziela wnoszącemu skargę pełnej pisemnej odpowiedzi po zakończeniu pełnego i dokładnego dochodzenia w sprawie skargi (max. 30 dni roboczych od rejestracji). Pełna odpowiedź zawiera informacje o wyniku rozpatrzenia i zakończeniu postępowania ze

skargą. Odpowiedź jest udzielana w formie pisemnej. Dokument jest wysyłany pocztą tradycyjną, kurierem za potwierdzeniem odbioru lub pocztą elektroniczną z potwierdzeniem dostarczenia wiadomości.

4.2.7 W terminie 7 dni od otrzymania odpowiedzi na skargę, zgłaszający ma prawo ponowić skargę. Ponowne złożenie skargi jest rejestrowane w taki sam sposób jak pierwsza skarga. EVOCERT informuje wnoszącego ponowną skargę o rejestracji w formie pisemnej.

4.2.8 Ponowna skarga i jej zasadność będą rozpatrywane przez Komitet ds. Bezstronności w terminie 60 dni roboczych od rejestracji ponownej skargi.

4.2.9 Komitet ds. Bezstronności informuje zgłaszającego ponowną skargę o wyniku rozpatrzenia i zakończeniu postępowania ze skargą w formie pisemnej. Dokument jest wysyłany pocztą tradycyjną, kurierem za potwierdzeniem odbioru lub pocztą elektroniczną z potwierdzeniem dostarczenia wiadomości.

4.2.10 Wynik rozpatrywania skargi przez Komitet ds. Bezstronności jest ostateczny.

4.3 Skargi złożone do Biura IFS

4.3.1 Instrukcja opisuje sposób postępowania w przypadku rozpatrywania skarg otrzymanych przez Biuro IFS. Należy jednak pamiętać, że w tym przypadku obowiązują zapisy Ramowej Umowy IFS z EVOCERT (IFS Framework Agreement).

4.3.2 Każda skarga, o której zostanie poinformowany EVOCERT jest rejestrowana.

4.3.3 Skargi przekazane przez Biuro IFS są obsługiwane przez Zarząd. Jeżeli któryś z członków Zarządu uczestniczył w procesie, do którego złożono skargę, nie uczestniczy on w jej obsłudze.

4.3.4 Jeżeli skarga dotyczy jakości Audytu IFS Food lub treści raportu z audytu IFS Food, wówczas Biuro IFS wymaga od EVOCERT przedłożenia w ciągu dwóch tygodni oświadczenia o przyczynie i podjętych środkach mających na celu usunięcie problemu. W tym celu Zarząd analizuje sytuację i ustosunkowuje się do niej w wyznaczonym przez IFS czasie.

4.3.5 Jeżeli skarga odnosi się do błędów administracyjnych, np. w raporcie z Audytu IFS Food, certyfikacie IFS Food lub w bazie danych IFS, Biuro IFS zwraca się do EVOCERT o przedłożenie oświadczenia i usunięcie problemu w ciągu pięciu dni roboczych. W takiej sytuacji Zarząd przygotowuje oświadczenie i doprowadza do usunięcia problemu w wyznaczonym przez IFS czasie. Oświadczenie jest wydane na piśmie i wysłane drogą elektroniczną lub pocztą.

4.4 Procesy przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i podejmowania decyzji dotyczących odwołań i skarg są objęte zasadami zachowania poufności obowiązującymi w EVOCERT i IFS.