

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 Wytrobów.

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

- 4.2.7 Ponowna skarga i jej zasadność będą rozpatrywane przez Komitet ds. Bezstronności w terminie 60 dni roboczych od rejestracji ponownej skargi.
- 4.2.8 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.
- 4.2.9 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.