

1. Cel i zakres instrukcji

Niniejsza instrukcja określa sposób postępowania przy przyjmowaniu oraz rozpatrywaniu skarg, reklamacji i odwołań związanych certyfikacją według Codex Alimentarius (HACCP).

2. Odpowiedzialność i uprawnienia

- 2.1 Odpowiedzialnymi za stosowanie postanowień niniejszej instrukcji są wszyscy pracownicy EVOCERT zaangażowani w procesy związane z certyfikacją według Codex Alimentarius (HACCP).
- 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.: odmowy certyfikacji na skutek przeglądu wniosku, decyzji dotyczącej certyfikatu, w tym jego wydania, cofnięcia lub zawieszenia itp.
- 3.2 Skarga – 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.
- 3.3 Zarząd – w rozumieniu niniejszej instrukcji oznacza zarząd wymieniony w KRS wraz z prokurentem lub 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 Dyrektor Certyfikacji Wyrobów 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.
 - 4.1.4 W przypadku, gdy stwierdzono, że odwołanie odnosi się do działalności certyfikacyjnej EVOCERT, Dyrektor Certyfikacji Wyrobów przekazuje do rozpatrzenia odwołanie Menedżerowi Programu/Specjaliście lub innej osobie która nie była zaangażowana w proces, którego dotyczy to odwołanie.
 - 4.1.5 Osoba wyznaczona dokonuje rozpatrzenia odwołania w terminie 30 dni od jego rejestracji. W tym celu analizuje treść odwołania i udokumentowany proces przeglądu wniosku lub oceny poprzedzającej przedmiotową decyzję. Jeżeli jest to wskazane inne dokumenty mogą być również wzięte pod uwagę, np. zapisy z poprzednich lat. Osoba wyznaczona podejmuje decyzję na podstawie przeprowadzonej analizy.

- 4.1.6 W przypadku, gdy w wyniku rozpatrywania odwołania, uzna się, że przedmiotowa decyzja była nieprawidłowa, EVOCERT dokonuje ponownego przeglądu i podejmuje na jego podstawie decyzję.
- 4.1.7 Menedżer Programu/Specjalista 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 odczytania wiadomości.
- 4.1.8 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.
- 4.1.9 Ponowne odwołanie i jego zasadność będą rozpatrywane przez Komitet ds. Bezstronności w terminie 60 dni od rejestracji.
- 4.1.10 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 odczytania wiadomości.
- 4.1.11 Wynik rozpatrywania odwołania przez Komitet ds. Bezstronności jest ostateczny.
- 4.2 Skargi
- 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 w.
- 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 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 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 odczytania 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 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 odczytania wiadomości.
- 4.2.9 Wynik rozpatrywania skargi przez Komitet ds. Bezstronności jest ostateczny.
- 4.3 Procesy przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i podejmowania decyzji dotyczących odwołań i skarg są objęte zasadami zachowania poufności obowiązującymi w EVOCERT sp. z o.o.