

	Procedura 07	
	Odwolania i skargi	Wydanie 4
		Data wydania: 10-04-2024
		Strona 1 z 7

Spis treści:

- 1. Cel procedury**
- 2. Zakres procedury**
- 3. Definicje**
- 4. Odpowiedzialność**
- 5. Tryb postępowania**
 - 5.1 Uprawnienie do skarg, odwołań
 - 5.2 Przedmiot skarg i odwołań
 - 5.3 Tryb przyjęcia skarg
 - 5.4 Tryb przyjęcia odwołań
 - 5.5 Tryb rozpatrywania skarg
 - 5.6 Tryb rozpatrywania odwołań
 - 5.7 Sprawy sporne
- 6. Opłaty**
- 7. Procedury powiązane**
- 8. Załączniki**

Zatwierdził Członek Zarządu Centrum Jakości AgroEko Sp. z o.o.	Data: 10-04-2024	Podpis:  PREZES ZARZĄDU
--	---------------------	---

Paulina Piskorska

	Procedura 07	
	Odwolania i skargi	Wydanie 4
		Data wydania: 10-04-2024
	Strona 2 z 7	

1. Cel procedury.

Celem procedury jest zapewnienie prawidłowego i jednolitego trybu postępowania, podczas podprocesu rozpatrywania odwołań, skarg i spraw spornych.

2. Zakres procedury.

Procedura stosowana jest w obszarze procesu Certyfikacji CJ AgroEko.

3. Definicje.

Skarga – wyrażenie niezadowolenia, inne niż odwołanie, przez jakąkolwiek osobę lub organizację, w stosunku do jednostki oceniającej zgodność, dotyczące działań tej jednostki, wymagające odpowiedzi.

Odwolanie - wystąpienie przez osobę albo organizację, która dostarcza przedmiot oceny zgodności lub jest przedmiotem oceny zgodności do jednostki oceniającej zgodność o ponowne rozpatrzenie przez tę jednostkę podjętej przez nią decyzji odnoszącej się do tego przedmiotu,

Postępowanie wyjaśniające – czynności kontrolne mające na celu ustalenie zasadności skargi lub odwołania,

CJ AgroEko – Centrum Jakości AgroEko Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością,

System QAFP – System Gwarantowanej Jakości Żywności,

IPR – Integrowana produkcja roślin,

System produkcji ekologicznej – system certyfikacji obejmujący ekologiczną produkcję pierwotną (podstawową) i przetworzoną, w skrócie nazywany System Eko.

System QMP – System Gwarantowanej Jakości Wołowiny.

Pozostałe definicje zgodnie z normą PN-EN 17065.

4. Odpowiedzialność.

Za właściwe postępowanie zgodnie z niniejszą procedurą odpowiedzialni są wszyscy pracownicy. Za właściwe wdrożenie tej procedury odpowiada Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania. Za nadzór nad stosowaniem postępowania opisanego w tej procedurze odpowiedzialny jest uprawniony personel.


5. Tryb postępowania.

5.1.1 Uprawnienie do skarg

- ubiegający się o certyfikację,
- klient produktów certyfikowanych,
- instytucje kontrolne,
- inne instytucje, osoby fizyczne i prawne.

5.1.2 Uprawnienie do odwołań

- osoba albo organizacja, która dostarcza przedmiot oceny zgodności lub jest przedmiotem oceny zgodności do jednostki oceniającej zgodność.

	Procedura 07	
	Odwolania i skargi	Wydanie 4
		Data wydania: 10-04-2024
Strona 3 z 7		

5.2.1 Przedmiot skargi

- nieprawidłowa jakość wyrobów certyfikowanych,
- nieprawidłowy proces produkcji,
- nieprawidłowe oznakowanie i opakowanie artykułu,
- nieprawidłowe dane w sprawozdaniu/ protokole z kontroli,
- nieprawidłowe dane na fakturze,
- nieprawidłowe dane na certyfikacie,
- niewłaściwe postępowanie przedstawiciela(i) jednostki CJ AgroEko,
- wszelkie inne sprawy dotyczące działań jednostki oceniającej zgodność.

5.2.2 Przedmiot odwołań

- niewłaściwa decyzja,
- rozwiązanie umowy.

5.3 Tryb przyjęcia skargi.

Skarga w formie pisemnej, elektronicznej lub telefonicznej powinna wpłynąć do siedziby CJ AgroEko. Każda skarga w formie pisemnej lub elektronicznej odnotowywana jest w dzienniku korespondencyjnym. W przypadku reklamacji przyjętej drogą telefoniczną sporządzana jest notatka służbowa przez pracownika CJ AgroEko. Wszystkie skargi odnotowywane są w Rejestrze skarg i spraw spornych *Pr07-Z1*. Rejestr skarg wbudowany jest w Bazę PROEKO. Miejsce rejestru – moduł Rejestry. Odpowiedzialność tworzenia rejestru – Rejestr skarg – uprawniony personel. Rejestr skarg składa się z przynajmniej następujących kolumn: imię i nazwisko wnoszącego skargę [Imię i nazwisko wnoszącego skargę/ zgłaszającego sprawę sporną], data wpłynięcia skargi do jednostki [Data wpłynięcia do CJ AgroEko], tematyka lub obszar reklamowany przez wnoszącego [Temat skargi/ sprawy spornej], zasadność skargi [Zasadność skargi/ rozstrzygnięcie sprawy spornej], data rozpatrzenia/data wysłania odpowiedzi udzielonej przez jednostkę [Data rozpatrzenia/przesłania odpowiedzi].


5.4 Tryb przyjęcia odwołania.

Odwolanie od decyzji ustanowionych przez CJ AgroEko przyjmowane i rozpatrywane jest przez jednostkę tylko w przypadku wpłynięcia odwołania w formie pisemnej. Każde otrzymane odwołanie odnotowywane jest w dzienniku korespondencyjnym. Wszystkie odwołania dokumentowane są w Rejestrze odwołań. Dokumentację odwołań otrzymuje uprawniony personel.

W przypadku rozwiązania umowy spowodowanej brakiem terminowego regulowania zaległości finansowych wobec jednostki, podmiot do czasu zakończenia procesu odwoławczego pozostaje pod nadzorem CJ AgroEko.

5.5 Tryb rozpatrywania skargi.

5.5.1 Uprawniony personel dokonuje oceny i stwierdza prawidłowość przyjętej skargi oraz dokonuje wpisu do właściwego Rejestru skarg i spraw spornych (*wzór załącznik Pr07-Z1*). Jeżeli skarga została bezpodstawnie skierowana pod adres jednostki CJ AgroEko, uprawniony personel powiadamia autora skargi o jej błędnym dostarczeniu. Jeżeli dowody lub domniemania przedstawione przez wnoszącego skargę potwierdzą jej zasadność, Dyrektor ds. Certyfikacji lub

	Procedura 07	
	Odwolania i skargi	Wydanie 4
		Data wydania: 10-04-2024
	Strona 4 z 7	

uprawniony personel, wyznacza osobę do przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego. W celu zachowania zasady bezstronności, nie może być to osoba zaangażowana w sprawę do której wniesiono zastrzeżenia.

5.5.2 Podjęcie postępowania wyjaśniającego następuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty rejestracji skargi. Termin zakończenia postępowania wynosi 30 dni, a w przypadkach szczególnie skomplikowanych dopuszcza się wydłużenie terminu postępowania wyjaśniającego do 60 dni. W przypadku przedłużenia terminu postępowania wyjaśniającego, osoba wnosząca skargę jest o powyższym fakcie powiadamiana.

5.5.3 Jeżeli skarga dotyczy klienta CJ AgroEko, jednostka - w terminie do 14 dni roboczych, informuje go o przyjęciu przez CJ AgroEko skargi za pomocą środków komunikacji takich jak powiadomienie sms, rozmowa telefoniczna, email lub pocztą tradycyjną, pod warunkiem, że informacja ta nie uniemożliwia obiektywnego przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego. W przypadku kiedy proces rozpatrywania skargi nie przekracza 14 dni osoba składająca skargę otrzymuje pisemną informację na temat sposobu rozpatrywania i wyniku skargi. Producentowi nie są udostępniane dane osoby składającej skargę.

5.5.4 Po zakończeniu postępowania wyjaśniającego Dyrektor ds. Certyfikacji lub uprawniony personel powiadamia o jego przebiegu i wynikach Członka Zarządu CJ AgroEko, który po przeanalizowaniu dowodów postępowania podejmuje decyzje odnośnie uznania lub odrzucenia skargi. Uprawniony personel powiadamia o przebiegu i wynikach postępowania wszystkie strony posiadające udowodniony interes prawny.

5.5.5 W przypadku, gdy wniesiona skarga okazała się być zasadną uprawniony personel kieruje do producenta zalecenia mające na celu usunięcie wszystkich niedociągnięć stanowiących przyczynę i skutki skargi, jeśli dotyczy. W piśmie zostaje określony również termin, w którym należy usunąć niezgodności, jeśli dotyczy.

W Systemie IPR w przypadku zgłoszenia zastrzeżeń do ustaleń zawartych w protokole z przeprowadzonych czynności kontrolnych, jednostka certyfikująca w przeciągu 7 dni, jeżeli to konieczne, zleca przeprowadzenie czynności kontrolnych.


5.5.6 W przypadku nie zastosowania się do zaleceń wynikających z postępowania wyjaśniającego Jednostka Certyfikująca CJ AgroEko działa zgodnie z odpowiednimi procedurami certyfikacji.

5.5.7 W przypadku ponownego złożenia skargi przez producenta, wnoszona jest ona w terminie 30 dni w formie pisemnej i adresowana do Członka Zarządu CJ AgroEko, który przekazuje ją wraz z całą dokumentacją sprawy do rozpatrzenia przez Komitet Doradźny.

5.5.8 Komitet Doradźny analizuje przekazaną dokumentację i przedstawia swoje stanowisko w formie protokołu z posiedzenia, Członkowi Zarządu CJ AgroEko.

5.5.9 Członek Zarządu CJ AgroEko rozstrzyga skargę w oparciu o stanowisko Komitetu Doradźnego. Decyzja ta jest ostateczna.

5.5.10. Wnoszący skargę jest powiadamiany odrębnym pismem o ostatecznym jej rozstrzygnięciu. Pismo to zawiera uzasadnienie oraz przywołuje stanowisko Komitetu Doradźnego.

	Procedura 07	
	Odwolania i skargi	Wydanie 4
		Data wydania: 10-04-2024
Strona 5 z 7		

5.5.11 Całość dokumentacji wraz z zabezpieczonymi dowodami jednostka przechowuje zgodnie z procedurą Pr-03 „Nadzór nad dokumentacją”.

5.6. Tryb rozpatrywania odwołań.

5.6.1 Od decyzji podjętej przez CJ AgroEko każdemu producentowi kontrolowanemu przez CJ AgroEko przysługuje odwołanie. Odwołanie, w formie pisemnej, powinno wpłynąć do siedziby jednostki w terminie 30 dni kalendarzowych, licząc od dnia otrzymania decyzji wydanej przez CJ AgroEko skierowanej do producenta.

Odwolania przekazane po wyznaczonym terminie nie są rozpatrywane, a podmiot jest informowany pisemnie o uchybieniu i niedopuszczalności odwołania. W indywidualnych przypadkach, termin ten może zostać przywrócony decyzją członka Zarządu, po dokonaniu przez niego analizy zaistniałej.

5.6.2 Każde odwołanie otrzymane przez CJ AgroEko rejestrowane jest w dzienniku korespondencyjnym oraz wprowadzane do Rejestru odwołań (wzór załączników Pr07-Z2). Rejestr odwołań wbudowany jest w Bazę PROEKO. Miejsce rejestru – moduł Rejestry. Odpowiedzialność tworzenia rejestru – Rejestr odwołań – uprawniony personel. Rejestr odwołań składa się z przynajmniej następujących kolumn: imię i nazwisko wnoszącego odwołanie [imię i nazwisko wnoszącego odwołanie], data wpłynięcia odwołania do jednostki [data wpłynięcia odwołania do CJ AgroEko], data rozpatrzenia i przesłania odpowiedzi [data rozpatrzenia/przesłania odpowiedzi].

5.6.3 Uprawniony personel dokonuje oceny dokumentacji przyjętego odwołania. Osoba wyznaczona przeprowadza postępowanie wyjaśniające. W celu zachowania zasady bezstronności, nie może być to osoba zaangażowana w sprawę, do której wniesiono odwołanie. Każdorazowo na wniesionym odwołaniu zostaje zamieszczony zapis odnośnie osoby, która brała udział w procesie wyjaśniającym i opracowała treść odpowiedzi na dane odwołanie.


5.6.4 Uprawniony personel w terminie do 14 dni roboczych informuje wnoszącego odwołanie o przyjęciu odwołania, za pomocą środków komunikacji takich jak powiadomienie sms, rozmowa telefoniczna, email lub pocztą tradycyjną, pod warunkiem, że informacja ta nie uniemożliwia obiektywnego przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego. W przypadku kiedy proces rozpatrywania odwołania nie przekracza 14 dni, wnoszący odwołanie otrzymuje pisemną informację na temat sposobu rozpatrywania i zakończeniu postępowania.

5.6.5 Podjęcie postępowania wyjaśniającego następuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty rejestracji odwołania. Termin zakończenia postępowania wynosi 30 dni, a w przypadkach szczególnie skomplikowanych dopuszcza się wydłużenie terminu postępowania do 60 dni. W przypadku przedłużenia terminu postępowania wyjaśniającego, osoba wnosząca odwołanie jest o powyższym fakcie powiadamiana pisemnie.

5.6.6 Po zakończeniu postępowania wyjaśniającego uprawniony personel powiadamia o jego przebiegu i wynikach Członka Zarządu CJ AgroEko, który po przeanalizowaniu dowodów postępowania podejmuje decyzje odnośnie uznania lub odrzucenia odwołania.

5.6.7 O podjętej decyzji informowany jest wnoszący odwołanie.

5.6.8 W przypadku ponownego odwołania się producenta od decyzji, wnoszone jest ono

	Procedura 07	
	Odwolania i skargi	Wydanie 4
		Data wydania: 10-04-2024
	Strona 6 z 7	

w terminie 30 dni w formie pisemnej i adresowane do Członka Zarządu CJ AgroEko, który przekazuje je wraz z całą dokumentacją sprawy do rozpatrzenia przez Komitet Doraźny.

5.6.9 Komitet Doraźny analizuje przekazaną dokumentację i przedstawia swoje stanowisko w formie protokołu z posiedzenia, Członkowi Zarządu CJ AgroEko.

5.6.10 Członek Zarządu CJ AgroEko podejmuje decyzję w oparciu o stanowisko Komitetu Doraźnego. Decyzja ta jest ostateczna.

5.6.11 Wnoszący odwołanie jest powiadamiany odrębnym pismem o ostatecznej decyzji. Pismo to zawiera uzasadnienie decyzji oraz przywołuje stanowisko Komitetu Doraźnego.

5.6.12 Całość dokumentacji wraz z zabezpieczonymi dowodami jednostka przechowuje zgodnie z procedurą Pr-03 „Nadzór nad dokumentacją”.

5.7 Sprawy sporne.

5.7.1 We wszystkich spornych kwestiach, wynikłych podczas realizacji zadań, CJ AgroEko będzie dokładało staranności do polubownego rozstrzygnięcia ich, o ile będzie to tylko możliwe pod względem prawnym.

5.7.2 Skargi na postępowanie inspektorów lub ich oceny sytuacji, rozpatruje w pierwszej kolejności Członek Zarządu CJ AgroEko lub Dyrektor ds. Certyfikacji, lub Dyrektor ds. Kontroli. W przypadku wystąpienia konfliktu interesów lub ponownego odwołania się strony, skarga taka rozpatrywana jest przy udziale Komitetu Doraźnego.

5.7.3 Sprawy sporne przyjmowane i rozpatrywane są przez jednostkę tylko w przypadku wpłynięcia sprawy w formie pisemnej. Każda otrzymana sprawa sporna odnotowywana jest w dzienniku korespondencyjnym i dokumentowana jest w Rejestrze skarg i spraw spornych (wzór załącznik Pr07-Z1).


Podjęcie postępowania wyjaśniającego następuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od daty rejestracji sprawy spornej. Termin zakończenia postępowania wynosi 30 dni, a w przypadkach szczególnie skomplikowanych dopuszcza się wydłużenie terminu postępowania wyjaśniającego do 60 dni. W przypadku przedłużenia terminu postępowania wyjaśniającego, osoba zgłaszająca sprawę sporną jest o powyższym fakcie powiadamiana.

5.7.4 Jeżeli sprawa sporna dotyczy klienta CJ AgroEko, jednostka - w terminie do 30 dni roboczych, informuje go o przyjęciu przez CJ AgroEko sprawy spornej za pomocą środków komunikacji takich jak powiadomienie sms, rozmowa telefoniczna, email lub pocztą tradycyjną, pod warunkiem, że informacja ta nie uniemożliwia obiektywnego przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

W przypadku kiedy proces rozpatrywania sprawy spornej nie przekracza 30 dni osoba zgłaszająca sprawę sporną otrzymuje pisemną informację na temat rozstrzygnięcia sprawy spornej.

5.7.5 W przypadku ponownego wpłynięcia sprawy spornej, wnoszona jest ona w terminie 30 dni w formie pisemnej i adresowane do Członka Zarządu CJ AgroEko, który przekazuje ją wraz z całą dokumentacją sprawy do rozpatrzenia przez Komitet Doraźny.

5.7.6 Komitet Doraźny analizuje przekazaną dokumentację i przedstawia swoje stanowisko

	Procedura 07	
	Odwołania i skargi	Wydanie 4
		Data wydania: 10-04-2024
Strona 7 z 7		

w formie protokołu z posiedzenia, Członkowi Zarządu CJ AgroEko.

5.7.8 Członek Zarządu CJ AgroEko podejmuje decyzję w oparciu o stanowisko Komitetu Doradczego. Decyzja ta jest ostateczna.

5.7.9 Wnoszący sprawę sporną jest powiadamiany odrębnym pismem o ostatecznej decyzji. Pismo to zawiera uzasadnienie decyzji oraz przywołuje stanowisko Komitetu Doradczego.

5.7.10 Całość dokumentacji wraz z zabezpieczonymi dowodami jednostka przechowuje zgodnie z procedurą Pr-03 „Nadzór nad dokumentacją”.

6. Oplaty.

6.1 W przypadku, gdy w toku postępowania wyjaśniającego, zostanie potwierdzona zasadność wniesionej skargi, dotyczącej producenta, uzasadnione koszty związane z tym postępowaniem ponosi producent.

6.2 W przypadku, gdy w toku postępowania wyjaśniającego, zostanie potwierdzona zasadność wniesionego przez producenta odwołania, uzasadnione koszty związane z tym postępowaniem ponosi CJ AgroEko.

7. Procedury powiązane:

Pr01 - System certyfikacji Eko

Pr02 - Przegląd Systemu Zarządzania

Pr03 - Nadzór nad dokumentacją i zapisami

Pr04 - Audyt wewnętrzny

Pr05 - Działania korygujące i zapobiegawcze

Pr06 – Zarządzanie personelem

Pr08 - Utrzymanie, przedłużanie, rozszerzanie, ograniczenie, zawieszanie i cofanie certyfikatów

Pr09 – System certyfikacji – System QAFF

Pr10 - Finansowanie certyfikacji

Pr11 - Planowanie budżetu

Pr12 – Analiza ryzyka

Pr13 – System certyfikacji – Integrowana produkcja roślin

Pr14 - System certyfikacji – System QMP

8. Załączniki.

Pr07-Z1 Wzór rejestru skarg i spraw spornych (wersja elektroniczna wbudowana w BAZĘ PROEKO)

Pr07-Z2 Wzór rejestru odwołań (wersja elektroniczna wbudowana w BAZĘ PROEKO)