



Балкан Биосерт	Quality Manual <i>Наръчник по качество</i>			
Глава	5.5		Версия	2
Одобрил	КК		Дата на издаване	17.10.2018
Разработил	НГ		Дата	17.10.2018

ЖАЛБИ, ВЪЗРАЖЕНИЯ, СПОРОВЕ	COMPLAINTS, APPEALS, DISPUTES
<p>При получаване на жалба или възражение, най-напред се преглежда дали се отнасят за дейностите по сертификация, които са отговорност на Балкан Биосерт ООД. Ако се установи, че е така, то те се разглеждат. Отговорността за събирането и проверката на цялата необходима информация е на органа по сертификация. Отговорност на Управителя е да класифицира постъпилото оплакване като жалба, възражение или спор до два дни от постъпването му, да определи методите на действие и да осъществи контрол на всеки етап от съответния ред за неговата обработка. Управителят на Балкан Биосерт ООД или упълномощен от него персонал трябва да попълни 5.5.001 "Формуляр за жалби и възражения" на Балкан Биосерт ООД, който включва оценка на валидността на жалбата, класифицирането и като какъв вид оплакване да бъде разгледана, последващи действия и крайните срокове за тях.</p> <p>Възражения</p> <p>Клиентът получава сертификационното решение, доклада от контрол и сертификат.</p> <p>В случай, че клиента не е съгласен със съдържанието на посочените по-горе документи, той може в 14 дневен срок от получаването на Сертификационното решение да подаде писмена молба до Балкан Биосерт ООД за преразглеждане на решението за сертификация. Ако клиентът може да предостави нови обективни доказателства за изясняване на решението за сертификация, то ще бъде преразгледано от Управителя. Той може да предостави молбата за преразглеждане на Сертификационната Комисия. Клиентът писмено се информира за резултата от преразглеждането веднага след като Управителят вземе решение.</p> <p>Ако не се предоставят нови обективни доказателства и клиентът не е съгласен с резултата от преразглеждането, той може да</p>	<p>Upon receipt of a complaint or appeal, it is first reviewed whether it relates to the certification activities for which Balkan Biocert Ltd. is responsible. If so, the complaint or appeal is processed. Balkan Biocert Ltd. is responsible for gathering and verifying all necessary information that related to the complaint or appeal. It is the responsibility of the Manager to classify the complaint as a complaint, appeal or dispute it two days of its receipt, to determine the methods of action and to control at each stage of the relevant order for its processing.</p> <p>The Manager of Balkan Biocert Ltd. or an authorized staff member will have to fill in Balkan Biocert 5.5.001 "Complaint and appeals form". The form includes assessment of the complaints validity, its classification as a type of complaint, further action to be taken and deadlines for the follow-up actions.</p> <p>Appeals</p> <p>The client receives the certification decision, as well as the inspection report and a certificate.</p> <p>In case the client disagrees with the contents of the above documents, in 14- days time following the day of receiving the certification decision, he can submit a written request for reconsideration to Balkan Biocert Ltd. If the client can provide new facts to clarify the certification decision, the decision will be reconsidered by the General Manager. The General Manager may submit the request for reconsideration to the Certification Committee. The client will be informed on the result of the reconsideration in writing immediately after the decision is taken by the General Manager.</p> <p>If no new facts are submitted or the client disagrees with the result of the reconsideration he can submit an official appeal. The appeal must be</p>

Балкан Биосерт	Quality Manual <i>Наръчник по качество</i>			
Глава	5.5		Версия	2
Одобрил	КК		Дата на издаване	17.10.2018
Разработил	НГ		Дата	17.10.2018

подаде официално възражение. Възражението е в писмена форма и е придружено със съответните писмени доказателства, отразяващи предмета на възражението. То трябва да се подаде в срок от 30 дни след получаване на решението за сертификация или 14 дни след получаване резултата от преразглеждането. Балкан Биосерт ООД информира клиента за получаването на възражението, което се разглежда от Комисията по Възражения. Комисията може да поиска назначаване от Управителя на друг инспектор (от персонала на Балкан Биосерт ООД или външен инспектор) за проверка на ситуацията на място и изготвяне на независима експертиза). Резултатите от независимата експертиза се обсъждат от Комисията по Възражения и се подготвя Становище на Комисията по Възражения по независимата експертиза. Комисията по Възражения взема окончателното решение в срок до 3 месеца от получаването на възражението. Клиентът ще получи решението на Комисията по Възражения в писмен вид. Мениджърът по Контрол и Сертификация е отговорен за събирането на цялата информация свързана с възражението и за предаването ѝ на Комисията по Възражения и на Управителя, за архивирането на документите свързани с възражението и за записване на съответните данни. Управителят свиква Комисията по Възражения и подписва съответните документи (сертификат, сертификационно решение и информация за решението на КВ), които ще се изпратят на клиента. Решението на КВ е задължително и окончателно за Управителя на Балкан Биосерт ООД и за възразилия.

Жалби

Жалбите представляват неодобрение на политиката, процедурите или представянето на сертификационния орган. Жалба може да бъде и неодобрение по отношение на действията и представянето на сертифициран клиент подадено от трета страна до сертификационния орган.


Жалбите са ценен източник на информация за представянето на Балкан Биосерт ООД и

submitted in written form and must be furnished with the respective written proofs in regard to the subject of the appeal. The appeal must be submitted within 30 days upon receipt of notification of certification decision or 14 days after receiving the result of the reconsideration. Balkan Biocert Ltd. informs the client for reception of the appeal, which is forwarded for consideration by the Appeals Committee. The AC can ask the General Manager for appointment of another inspector (from the Balkan Biocert personnel or external inspector) to check the situation on site and provide an independent expertise. The results of the independent expertise are taken in consideration by the Appeals Committee which declares its standpoint on the expertise. The Appeals Committee takes the final decision in 3 months after the receipt of the appeal. The appealing party will receive the decision of the Appeals Committee in writing. The Control and Certification Manager is in charge of collecting all relevant information and submitting it to the Appeals Committee and General Manager, archiving the appeals documents and taking all relevant records. The General Manager is responsible for convening the Appeals Committee and signing the respective documents (certificate, certification decision, information on the decision of the AC) which will be sent to the client. The decision of the AC is compulsory and final for the GM of Balkan Biocert Ltd for the appealing party

Complaints

Complaints are objections to the policies, procedures or performance of the certification body. A complaint may also be an objection to the performance or activities of a certified party lodged with the certification body by a third party.

Complaints give a valuable feedback on the

Балкан Биосерт	Quality Manual <i>Наръчник по качество</i>			
Глава	5.5		Версия	2
Одобрил	КК		Дата на издаване	17.10.2018
Разработил	НГ		Дата	17.10.2018

са считани като средство за усъвършенстване. Жалбите срещу служители, клиенти или общото представяне на Балкан Биосерт ООД ще се разглеждат вътре в дружеството. Контролният Съвет ще бъде информиран за всички жалби и за предприетите съответни коригиращи действия.

Балкан Биосерт ООД информира жалбоподателя за получаването на жалбата. Жалбите ще се разглеждат ако са подадени в писмен вид като се посочва тъжителя (няма да се разглеждат анонимни оплаквания). Устни оплаквания трябва да се съобщават от жалбоподателя на служител на Балкан Биосерт ООД. Ако има достатъчно налична информация Управителя ще решава дали да се разглежда устното оплакване. Управителят ще разглежда оплакванията или ще ги предава на служител, ако той не е лично засегнат съобразно процедурата описана в ПР 5.5.1. Всички оплаквания и свързаните с тях документи ще се събират в регистъра на оплакванията.

Оплаквания срещу Балкан Биосерт ООД или срещу Управителя на Балкан Биосерт ООД ще се предават на Контролния Съвет и той ще ги разглежда и ще взема решение по тях. Подателят на оплакването ще се информира писмено, а оплакването и свързаната с него документация се архивират в регистъра на оплакванията.

Спорове

Споровете могат да бъдат свързани с неуточнения между клиентите, кандидатстващи за сертификация и сертификационния орган.

Всички спорове между Балкан Биосерт ООД и клиентите му или трети страни трябва да се предоставят на вниманието на Управителя. Управителят ще реши дали е нужно да се събира повече информация или да се предприемат следващи действия. Управителят може да предаде по-нататъшното разглеждане на случая на служител. Балкан Биосерт ООД се стреми всички спорове да се изясняват възможно най- бързо. Описание на спорния въпрос, както и всяко последващо действие трябва да

performance of Balkan Biocert Ltd. and are considered as an instrument for improvement. Complaints against personnel, clients or the general performance of Balkan Biocert Ltd. shall be dealt with internally. The Supervisory Board will be informed on any complaints and respective corrective actions taken.


Balkan Biocert Ltd. informs the complainant for reception of the complaint. Complaints will be dealt with if they are received in writing indicating the complainant (anonymous complaints will not be dealt with). Verbal complaints have to be communicated by the complainant to a Balkan Biocert Ltd. personnel member. The GM will decide whether a verbal complaint will be dealt with depending on whether there is sufficient information available. The GM will handle the complaint himself or will delegate it to a personnel member unless he is not affected personally according to the procedure described PR 5.5.1. All complaints and the related documentation shall be collected in the complaint register.

Complaints against Balkan Biocert Ltd. as such, or against the General Manager of Balkan Biocert Ltd. must be forwarded to the Supervisory Board and need to be handled and decided by the Supervisory Board. The sender of the complaint must be informed in writing and the complaint and its documentation need to be collected in the complaint register.

Disputes

Disputes might be related to disagreements between clients requesting certification and the certification body.

Any disputes between Balkan Biocert Ltd. and its clients or third parties shall be brought to notice of the General Manager. The GM will decide whether further information or subsequent action is necessary. The GM may delegate the further handling of the case to a personnel member. Balkan Biocert Ltd. aims to settle any disputes in due time. A description of the dispute and any subsequent action taken shall be filed and the Supervisory Board informed at its next meeting.

Балкан Биосерт	Quality Manual <i>Наръчник по качество</i>			
Глава	5.5		Версия	2
Одобрил	КК		Дата на издаване	17.10.2018
Разработил	НГ		Дата	17.10.2018

се архивират, а Контролният Съвет се информира за тях на следващото му събиране.	
Разпространение/ Поверителност: Тази глава се разпространява сред членовете на Сертификационната Комисия, Комисията по Възражения и служителите в Балкан Биосерт ООД. При поискване се предоставя на заинтересовани страни.	Distribution/ Confidentiality: This chapter is distributed to the CC and AC members and the staff of Balkan Biocert Ltd. It is available to interested parties on request.
Други свързани с темата документи: ПР 5.5.1 Процедура за Разглеждане на Оплаквания 5.5.001 Формуляр за Оплаквания	Related Documents: PR 5.5.1 Procedure for Handling Complaints 5.5.001 Complaint Form