



# АГРО ОРГАНИК КОНТРОЛ

## ПРОЦЕДУРА

### ЗА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

---

#### 1. ЦЕЛ

Процедурата има за цел да осигури единен подход при получаване, оценяване и вземане на решения относно жалби и възражения постъпили в ОСК АГРО ОРГАНИК КОНТРОЛ. Процедурата също така гарантира безпристрастно и компетентно произнасяне по отношение на жалбите и възраженията, както и ефективни последващи действия необходими за решаването на жалбата/възражението.

#### 2. ОБХВАТ

Процедурата обхваща разглеждането на всички писмено постъпили възражения, свързани с дейността по оценяване съответствието на биопродукти, както и дейността по регистриране, разглеждане и произнасяне по получените в ОСК жалби.

#### 3. ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ

**Жалба** - всяко писмено изразяване на неудовлетвореност, различно от възражение от страна на лице или организация, свързано с действията на ОСК или сертифицирани от него оператори, на което се очаква отговор.

Жалбите могат да бъдат подавани относно:

- действие или бездействие на ОСК, неговите инспектори или подизпълнители;
- неспазване на сроковете за извършване на сертификацията;
- неспазване на условията по сключени договори;
- негативни мнения и становища на трета страна по отношение на представена сертификация;

**Възражение** - писмено искане изразено от кандидат за сертификация или сертифициран оператор на биологично производство за преразглеждане на всяко неблагоприятно решение, взето от ОСК, свързано с желаната сертификация.

Възражения могат да подавани относно:

- отказване на издаване или отнемане на сертификат, отказ за разглеждане на заявление или решения за прекратяване на процедурата по сертификация;
- отказване или отнемане на сертификат.

## **4. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА**

### **4.1 Регистриране на жалби и възражения**

В деловодството на ОСК се регистрира всяка жалба или възражение, направено в писмен вид и с ясно указан подател - най –малко две имена и адрес за кореспонденция. Жалбите/възраженията се регистрират по общия ред въведен за регистрация на кореспонденция в системата за управление на ОСК.

В едноседмичен срок от регистрацията на жалбата/възражението ОСК е длъжен да информира подателя за допустимостта на жалбата/възражението. Допустими са жалбите/възраженията, които се отнасят за дейности по сертификация, за които органът носи отговорност, като преценката за допустимост се извършва от администратора. Преценка за вида – дали подаденото оплакване представлява жалба или възражение се извършва с оглед съдържанието на оплакването и не се влияе от наименованието му. Преценката се извършва от мениджър сертификация, отговорен за насочването и разпределянето на кореспонденцията в органа.

### **4.2 Разглеждане на жалби**

В зависимост от естеството на жалбата, разглеждането е отговорност на съответните лица и комисии, както следва:

- ❖ Комисия по безпристрастност – разглежда жалби, насочени срещу ръководителя на ОСК или срещу цялостната дейност или политика на органа

- ❖ Ръководител на ОСК – разглежда жалби, насочени срещу действие или бездействие на инспекторите или подизпълнителите на ОСК, както и жалби с негативни мнения и становища на трета страна по отношение на дадена сертификация.

След като жалбата е предадена за разглеждане по компетентност, същата ще бъде разгледана в указаните в настоящата процедура срокове. При необходимост, може да бъде упълномощено конкретно лице като отговорник за обследване на жалбата. При необходимост, може да бъде поискана от жалбоподателя допълнителна информация или да се потърси такава и от трети страни, които имат връзка с естеството на жалбата. Когато бъде събрана достатъчна информация, компетентното лице/орган по обследване на жалбата или упълномощеното лице ще се свържат с лицето, срещу което е подадена жалбата и ще му я представят заедно със събраната информация по случая. Ще се изиска пълно обяснение и разясняване на извършените от лицето, обект на жалбата действия, като му се даде подходящ срок за отговор и предоставяне на доказателства.

#### **Жалби срещу сертифицирани доставчици - ОБП**

Жалби срещу сертифицирани доставчици се разглеждат от мениджър сертификации, който може да поиска допълнителна информация от жалбоподателя или да потърси такава от трети страни.

След като бъде събрана достатъчно информация, мениджър сертификации определя процедурата въз основа на вида на жалбата, която може да включва едно или повече от следните действия:

- Обяснение и разясняване от оператора, срещу когото е регистрирана жалба, като му се предоставя информация за естеството на оплакването без да му се предоставя самата жалба, респективно нейния подател. На оператора се предоставя подходящ срок за отговор и доказателства.
- Планирана инспекция на оператора, чиято дейност е обект на жалбата. По преценка, инспекцията се извършва от инспектор различен от този провел последната инспекция на оператора.
- Извънредна инспекция на оператора, чиято дейност е обект на жалбата. По преценка, инспекцията се извършва от инспектор различен от този провел последната инспекция на оператора.

Мениджър сертификация ще разгледа цялата събрана информация и ще наложи коригиращи мерки и/или адекватни мерки, за да се удовлетвори жалбоподателя.

В едномесечен срок от постъпване на жалбата се взема окончателно решение по същата, с изключение на случаите когато се налагат действия свързани с извършване на инспекции. В тези случаи, решение по жалбата следва да бъде взето до един месец от извършване на инспекцията, но не повече от три месеца от датата на постъпване на жалбата.

### **4.3 Разглеждане на възражения**

#### **4.3.1 Състав на Комисията по възражения**

Възраженията се разглеждат от Комисия по възраженията, чиито състав се определя от мениджър сертификации за всеки конкретен случай, съгласно Form 7.13-1.

В състава на комисията са включени лица с познания в областта на сертификацията на биологични продукти и/или с юридическо образование, които са независими от дейността на органа и могат да вземат компетентно и независимо решение. Състава на КВ се състои от най-малко трима членове, като могат да участват членове на Комисията по безпристрастност и/ или инспектори на ОСК, които не са участвали в инспекции на конкретния оператор през последните две години.

За да се гарантира обективност и безпристрастност при решаване на въпросите, свързани с постъпили възражения, Председателят и членовете на комисията подписват декларации за независимост и безпристрастност – Form 4.2-4.

#### **4.3.2 Функции на КВ**

Комисията по възраженията /КВ/ разглежда въпросите, свързани с:

- отказване от сертификация, отказ за разглеждане на заявление или решения за прекратяване на процедурата по сертификация;
- отнемане, ограничаване и/или спиране на сертификация.

Възраженията могат да се предявят чрез ОСК до Комисията по възраженията в 10 (Десет) дневен срок от уведомлението за решението срещу което се възразява.

#### **4.3.3 Правила за работа на Комисията по възражения**

Комисия по възраженията се свиква от мениджър качество на ОСК в едноседмичен срок от определяне състава на Комисията. При свикването на КВ се определя и датата на първото заседание.

Комисията се запознава с конкретното досие, по което е постъпило възражението и определят реда за проучване на възражението. Проучването включва обстоен преглед на цялата документация, така че да бъде изяснена фактичката обстановка по възражението, което може да включва едно или повече от изброеното по- долу:

- ❖ изискванията на клиента достатъчно ясни и точни ли са и съвпадат ли с представената му оферта, както и с представените от него документи;
- ❖ правилно ли са приложени процедурите за сертификация;
- ❖ съхраняват ли се всички съществуващи по заявлението документи, съгласно процедурата по сертификация;
- ❖ уведомяван ли е своевременно клиента за хода на оценяването и извършените анализи /при необходимост/ и за евентуално възникнали нередности и несъответствия и особено такива, които имат отношение към предявеното възражение;
- ❖ правилно ли са определени и разбрани отговорностите на съответните оценители/експерти и ако не, се изясняват причините;
- ❖ провеждане на разговор с участниците в оценяване на съответствието на съответните биопродукти.

В едномесечен срок от постъпване на възражението се взема окончателно решение по същото след едно или повече заседания на комисията по възражение. Решението се взема с обикновено мнозинство. Решението на КВ е задължително за изпълнение от ОСК.

#### **4.4 Информирание на подателя на жалби/възражения и други заинтересовани**

ОСК има задължение да информира писмено подателя на жалбата/възражението, както и лицето/организацията срещу която е насочена жалбата в срок от три дни от датата на решението.

Мениджър качество на ОСК изготвя годишен отчет с кратко резюме на постъпилите за съответната година жалби /възражения като посочва техния брой,

естество и взетото решение. Годишния отчет за жалби/възражения се предоставя за обсъждане и информация на Комисията по безпристрастност и на прегледа от ръководството.

При необходимост, информация се предоставя и на компетентния орган.

#### **4.5 Предприемане на действия във връзка с жалби/възражения**

При необходимост от предприемане на действия за актуализиране, коригиране или допълване на системата за управление на ОСК, респективно действията на органа и/или процесите по сертификация се следва реда описан в Процедура за коригиращи и превантивни действия - QP 8.7. Записите, създавани в този случай, се съхраняват и регистрират по реда на QP 8.7.

### **5. ЗАПИСИ**

Цялата информация свързана с процеса по регистрация, разглеждане и решаване по конкретна жалба/възражение се съхранява в папка „Жалби и възражения“ в общия архив на документацията на ОСК.

Пълните досиета на оплакванията се съхраняват от ОСК пет години. Годишните отчетите за жалби/възражения се съхраняват безсрочно.