

1. Złożenie odwołania/ skargi

Odwołanie od decyzji jednostki może złożyć każda strona zainteresowana, **skargę** może złożyć każdy, niezależnie od tego, czy jest stroną zainteresowaną.

Odwołanie/ skargę należy złożyć pisemnie i przesłać je do JC na adres pocztowy lub mailem na adres: biurocertyfikacji@bestcontrol.pl lub skargi@bestcontrol.pl

[BEST CONTROL jako Jednostka Certyfikująca zapewnia, że nie dyskryminuje osób i organizacji składających odwołanie lub skargę.](#)

1.1. Postępowanie z odwołaniami

Odwołania badane są przez BEST CONTROL, który analizuje przebieg procesu certyfikacji, ze szczególnym uwzględnieniem decyzyjności w obszarze danego procesu certyfikacji.

Strona składająca odwołanie jest informowana o:

- Przyjęciu wniosku
- Terminie rozpatrzenia wniosku
- Decyzji w sprawie odwołania wraz z uzasadnieniem.

Odwołanie powinno być rozpatrzone w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia wpłynięcia wniosku. W uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec stosownemu przedłużeniu. Uzasadnienie przedłużenia terminu rozpatrywania odwołania, wraz z przewidywaną datą zakończenia procesu rozpatrywania odwołania musi zostać przekazane wszystkim stronom zainteresowanym.

1.2. Postępowanie ze skargami

Skargę rejestruje i rozpatruje BEST CONTROL.

Jeśli rozpatrujący zaopiniuje słuszność skargi, zostanie wydana stosowna decyzja w tej sprawie. Niezależnie od powyższego, jeśli skarga dotyczy certyfikowanego klienta, jednostka certyfikacyjna podczas rozpatrywania skargi uwzględni skuteczność certyfikowanego systemu zarządzania. W ramach tej oceny JC może żądać od certyfikowanego Klienta dodatkowych dowodów lub przeprowadzić audit specjalny.

Wszystkie osoby, które zostają zaangażowane w badanie sprawy zobowiązane są do zachowania poufności, w celu ochrony Klientów i składającego skargę. Zabrania się przekazywania zebranych dowodów oraz informacji stronom niezainteresowanym do czasu rozpatrzenia sprawy, chyba że toczony jest postępowanie przez organy państwowe, toczony jest audit JC w zakresie akredytacji lub dokonywana jest ocena w ramach auditów wewnętrznych lub przeglądu zarządzania. Wszelkie odstępstwa od tej reguły wymagają zgody Członka zarządu.

Jednostka certyfikacyjna wraz ze składającym skargę i Klientem (jeśli dotyczy) uzgadniają w jaki zakresie należy podać do publicznej wiadomości informacje dotyczące skargi i jej rozwiązania. Prowadzone procedury skarg są monitorowane w czasie auditów wewnętrznych i przeglądów zarządzania.

Strona składająca skargę (jeśli jest to możliwe) jest informowana o:

- Przyjęciu wniosku
- Terminie rozpatrzenia wniosku
- Decyzji w sprawie skargi wraz z uzasadnieniem.

Skarga powinna być oceniona w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia jej wpłynięcia. W uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec stosownemu przedłużeniu. Uzasadnienie przedłużenia terminu oceny skargi, wraz z przewidywaną datą zakończenia jej badania musi zostać przekazane wszystkim stronom zainteresowanym.