

Procedura: P09

Data rewizji :01/09/2016

Data modyfikacji: 30.10.2017

29.01.2020

Strona: 1 z 8



Procedura Skarg i Odwołań



Halal Quality Control Group

Procedura Skarg i Odwołań

1. Cel

Niniejsza procedura opisuje sposób postępowania w przypadku skarg i odwołań związanych z usługami certyfikacji Halal świadczonymi przez Halal Quality Control i jego oddziały.

Zapewnia przejrzystość, bezstronność i skuteczność w rozpatrywaniu problemów zgłaszanych przez strony wewnętrzne lub zewnętrzne.

<p>Procedura: P09 Data rewizji :01/09/2016 Data modyfikacji: 30.10.2017 29.01.2020 Strona: 2 z 8</p>		<p>Procedura Skarg i Odwołań</p>
--	---	---

2. Normy odniesienia

Procedura przestrzega następujących norm i przepisów:

ISO 17065:2012 / ISO 17021

UAE.S 2055-2:2016

GSO 2055-2:2021

OIC/SMIIC2:2019

SJPH Dekret Nr. 3 z 2023 r.

Procedura: P09 Data rewizji :01/09/2016 Data modyfikacji: 30.10.2017 29.01.2020 Strona: 3 z 8		Procedura Skarg i Odwołań
---	---	----------------------------------

3. Procedura rozpatrywania odwołań

3.1 Definicja odwołania

Odwołanie to formalny sprzeciw wobec decyzji certyfikacyjnej podjętej przez HQC, złożony na piśmie lub e-mailem przez klienta posiadającego certyfikat.

Odwołania od osób niebędących klientami HQC lub nieposiadających podpisanej umowy nie będą rozpatrywane.

3.2 Złożenie i akceptacja odwołania

Odwołanie należy złożyć w ciągu 45 dni od daty decyzji.

HQC rozpatrzy odwołanie i poinformuje o jego przyjęciu lub odrzuceniu.

Oceny dokonują osoby niezaangażowane w pierwotną decyzję.

Kanały kontaktu: www.halalqualitycontrol.com/complaints

info@halalqualitycontrol.com lub inne adresy e-mail właściwe dla HQC

+31 70 346 97 95

3.3 Dochodzenie i rozpatrzenie

Po akceptacji odwołania zbiera się Komitet Odwoławczy złożony z bezstronnych członków.

Wnioskodawca może przedstawić swoje stanowisko.

3.4 Komunikacja decyzji

Decyzja Komitetu zostanie przekazana na piśmie.

Jeśli wnioskodawca nie zgadza się z decyzją, może w ciągu 31 dni wnieść prośbę o ponowne rozpatrzenie wraz z nowymi dowodami.

Procedura: P09 Data rewizji :01/09/2016 Data modyfikacji: 30.10.2017 29.01.2020 Strona: 4 z 8		Procedura Skarg i Odwołań
---	---	----------------------------------

4. Procedura rozpatrywania skarg

4.1 Definicja skargi

Skarga to formalne wyrażenie niezadowolenia przez osobę trzecią w związku z usługami HQC.

Skargi w formie pisemnej lub przesłane drogą mailową lub z użyciem formularza kontaktowego mogą dotyczyć:

- a. usług certyfikacji Halal
- b. systemu zarządzania HQC
- c. konfliktów z personelem
- d. obsługi klienta
- e. usług szkoleniowych lub audytowych.

4.2 Złożenie i akceptacja

Skargę należy złożyć w ciągu 31 dni od zaistnienia sytuacji.

Anonimowe skargi nie będą rozpatrywane.

Każda skarga zostanie oceniona pod kątem zasadności.

Kanały kontaktu: www.halalqualitycontrol.com/complaints

info@halalqualitycontrol.com lub inne adresy e-mail właściwe dla HQC

+31 70 346 97 95

4.3 Dochodzenie i rozwiązanie

Dochodzenie prowadzi osoba niezwiązana z przedmiotem skargi.

W razie potrzeby HQC może skontaktować się z certyfikowanym klientem w celu uzyskania wyjaśnień.

4.4 Komunikacja decyzji

Decyzja zostanie przekazana na piśmie.

W przypadku braku akceptacji, skarżący może w ciągu 31 dni złożyć nowy wniosek, przedstawiając dodatkowe dowody

4.5 Przegląd przez Komitet

Jeśli skarżący nadal nie akceptuje decyzji, HQC może zwołać zewnętrzny Komitet Rozpatrujący.

Decyzja tego komitetu jest ostateczna.

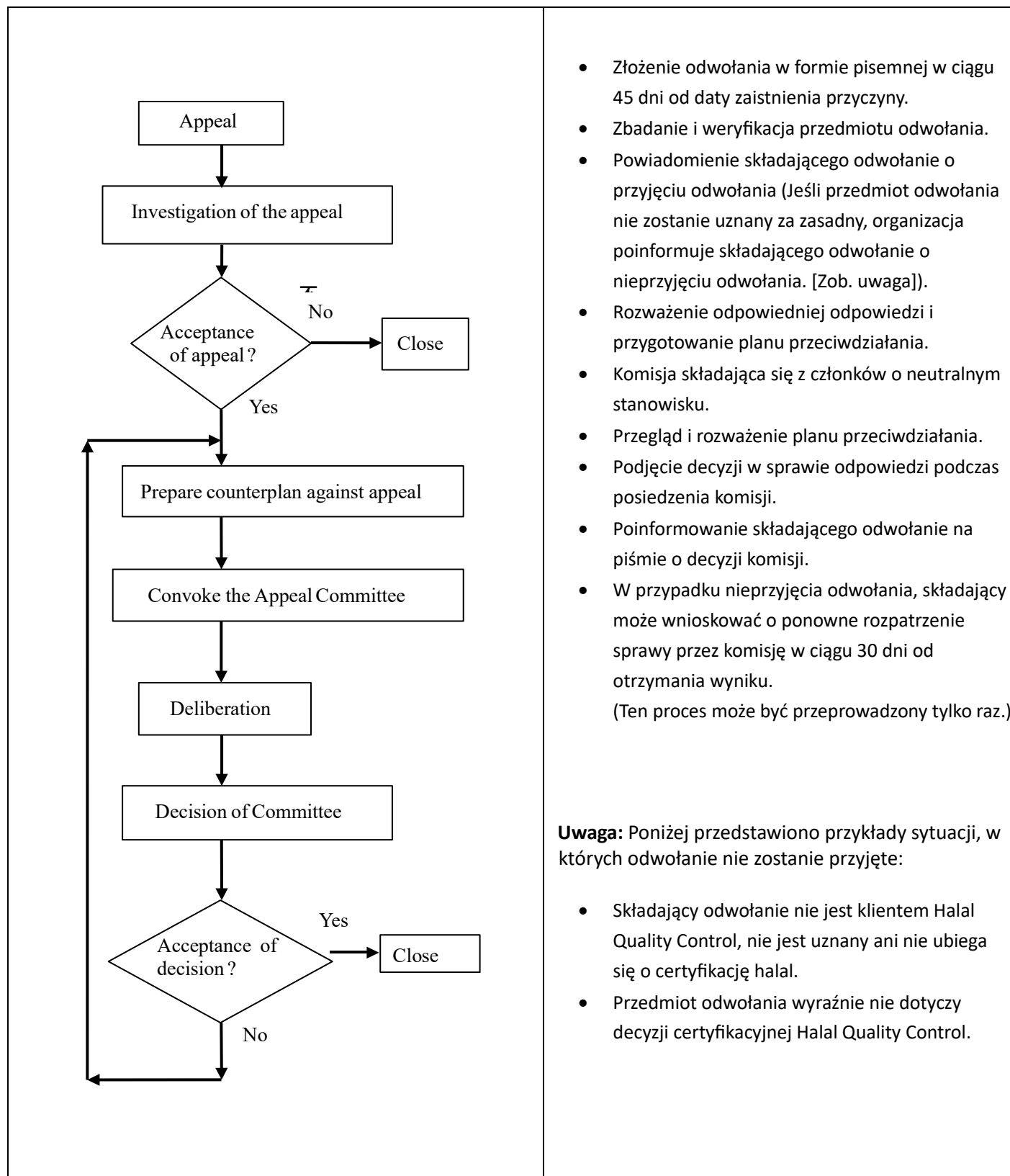
Procedura: P09 Data rewizji :01/09/2016 Data modyfikacji: 30.10.2017 29.01.2020 Strona: 5 z 8		Procedura Skarg i Odwołań
---	---	----------------------------------

5. Działania korygujące i zapobiegawcze

HQC wdroży odpowiednie działania korygujące i zapobiegawcze w oparciu o wyniki analizy skarg i odwołań, aby zapewnić ciągłe doskonalenie.



Załącznik 1: Schemat procedury odwoławczej



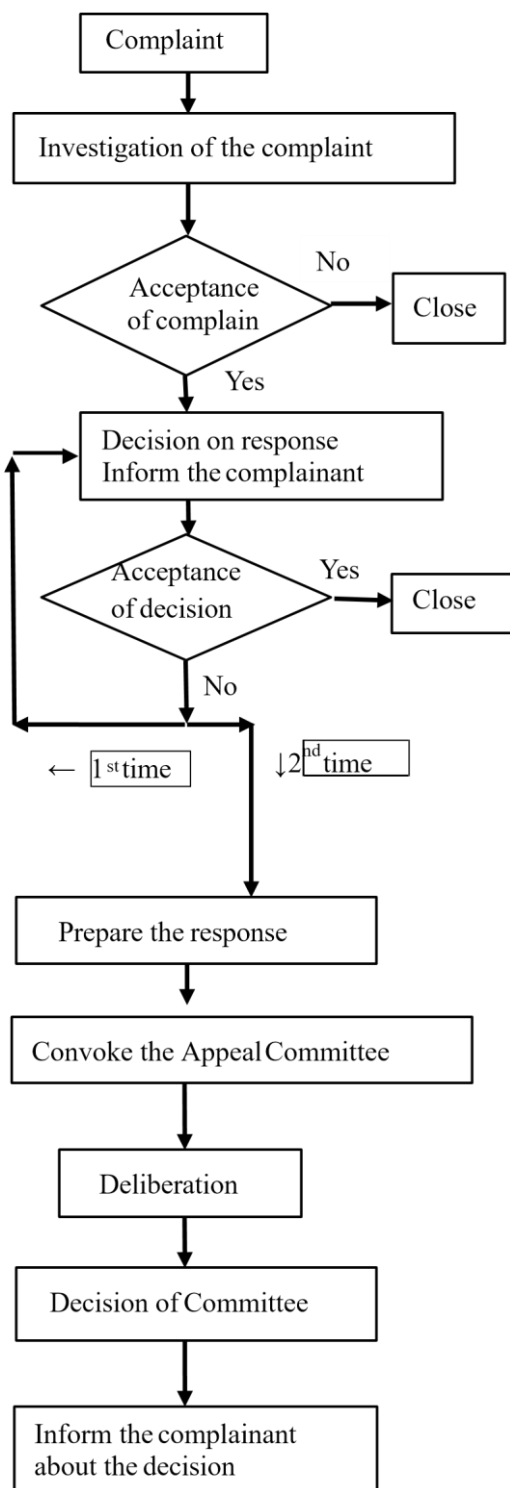
- Złożenie odwołania w formie pisemnej w ciągu 45 dni od daty zaistnienia przyczyny.
- Zbadanie i weryfikacja przedmiotu odwołania.
- Powiadomienie składającego odwołanie o przyjęciu odwołania (Jeśli przedmiot odwołania nie zostanie uznany za zasadny, organizacja poinformuje składającego odwołanie o nieprzyjęciu odwołania. [Zob. uwaga]).
- Rozważenie odpowiedniej odpowiedzi i przygotowanie planu przeciwdziałania.
- Komisja składająca się z członków o neutralnym stanowisku.
- Przegląd i rozważenie planu przeciwdziałania.
- Podjęcie decyzji w sprawie odpowiedzi podczas posiedzenia komisji.
- Poinformowanie składającego odwołanie na piśmie o decyzji komisji.
- W przypadku nieprzyjęcia odwołania, składający może wnioskować o ponowne rozpatrzenie sprawy przez komisję w ciągu 30 dni od otrzymania wyniku.
(Ten proces może być przeprowadzony tylko raz.)

Uwaga: Poniżej przedstawiono przykłady sytuacji, w których odwołanie nie zostanie przyjęte:

- Składający odwołanie nie jest klientem Halal Quality Control, nie jest uznany ani nie ubiega się o certyfikację halal.
- Przedmiot odwołania wyraźnie nie dotyczy decyzji certyfikacyjnej Halal Quality Control.



Załącznik 2: Schemat procedury skargowej



- Złożenie skargi w formie pisemnej w ciągu 45 dni od dnia, w którym zaistniała przyczyna skargi.
- Zbadanie i weryfikacja przedmiotu skargi.
- Powiadomienie składającego skargę o jej przyjęciu. (Jeśli przedmiot skargi nie zostanie uznany za zasadny, organizacja poinformuje składającego o nieprzyjęciu skargi.)
- Podjęcie decyzji w sprawie pierwszej odpowiedzi na skargę i poinformowanie składającego skargę o tej decyzji.
- W przypadku niezaakceptowania decyzji, składający może wnioskować o ponowne rozpatrzenie pierwszej odpowiedzi w ciągu 30 dni.
- Podjęcie decyzji w sprawie drugiej odpowiedzi i poinformowanie składającego skargę o tej decyzji.
- W przypadku niezaakceptowania decyzji, składający może wnioskować o ponowne rozpatrzenie drugiej odpowiedzi w ciągu 30 dni. (Sprawa może zostać ponownie rozpatrzona tylko w przypadku pojawienia się dodatkowych informacji, takich jak nowe ustalenia.)
- Rozważenie trzeciej odpowiedzi i przygotowanie planu przeciwdziałania.
- Powołanie komisji składającej się z członków o neutralnym stanowisku.
- Przegląd i rozważenie planu przeciwdziałania.
- Podjęcie decyzji w sprawie odpowiedzi podczas posiedzenia komisji.
- Poinformowanie składającego skargę na piśmie o decyzji komisji (jest to zakończenie procesu rozpatrywania skarg).

Procedura: P09 Data rewizji :01/09/2016 Data modyfikacji: 30.10.2017 29.01.2020 Strona: 8 z 8		Procedura Skarg i Odwołań
---	---	----------------------------------

Utworzone przez: Shady Dabshah	Recenzja: Wasim al Shaman	Zatwierdzone przez: Ibrahim Salana	Nr rewizji: 03	Okres przechowywania: 5 lat
-----------------------------------	------------------------------	---------------------------------------	----------------	-----------------------------