ЖАЛБИ, ПРИГОВОРИ И СПОРОВИ	APPEALS, COMPLAINTS, DISPUTES
Жалби и Приговори По приемот на приговор или жалба, Балкан Биосерт Македонија ќе потврди дали жалбата или приговорот се однесува на сертификациони активности за кои тој е одговорен и, ако е така, треба да ја адресира. **Жалби** Добавувачот прима сертификационо писмо, како и извештај од контрола заедно со прилози и сертификатот. Во случај добавувачот да не се сложува со содржината на гореспоменатите документи, тој може во рок од 14 дена од приемот на сертификационото писмо, да поднесе барање за повторно разгледување. Доколку добавувачот може да обезбеди нови факти за да го расветли сертификациското решение, одлуката повторно ќе се разгледа од страна на Управителот на Балкан Биосерт Македонија. Тој може да го поднесе барањето за повторно разгледување до Комисијата за сертификација. Добавувачот ќе биде информиран за резултатите од повторното разгледување писмено, веднаш штом Управителот на Балкан Биосерт Македонија ќе ја донесе одлуката. Доколку не се доставаат нови факти или пак добавувачот не се сложува со резултатите од повторното разгледување, тој може да поднесе жалба. Жалбата мора да биде доставена во писмена форма и снабдена со соодветни писмени докази во врска со предметот на жалбата. Балкан Биосерт Македонија ќе го потврди приемот на формална жалба, со пополнување на соодветните полиња во Формуларот за жалби 5.5.002. Жалбата мора да се поднесе во рок од 30 дена од приемот на известувањето за сертификациското решение, односно 14 дена од приемот на резултатите од повторното разгледување. Жалбата ќе биде проследена на разгледување до Комисијата за жалби. Комисијата за жалби може да побара од Управителот на Балкан Биосерт Македонија	**Appeals and Complaints** Upon receipt of a complaint or appeal, Balkan Biocert Macedonia shall confirm whether the complaint or appeal relates to certification activities for which it is responsible and, if so, shall address it. **Appeals** The supplier receives a certification letter, as well as the inspection report with annexes and a certificate. In case the supplier disagrees with the contents of the above documents, in 14- days time following the day of receiving the certification letter, he can submit a written request for reconsideration. If the supplier can provide new facts to clarify the certification decision, the decision will be reconsidered by the Manager of Balkan Biocert Macedonia. Manager of Balkan Biocert Macedonia may submit the request for reconsideration to the Certification Committee. The supplier will be informed on the result of the reconsideration in writing immediately after the decision is taken by the Manager of Balkan Biocert Macedonia. If no new facts are submitted or the supplier disagrees with the result of the reconsideration he can submit an appeal. The appeal must be submitted in written form and must be furnished with the respective written proofs in regard to the subject of the appeal. Balkan Biocert Macedonia shall acknowledge receipt of a formal appeal, by filling in the appropriate fields in the Appeals form 5.5.002.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. The appeal will be subjected to consideration by the Appeals Committee. The AC can ask the Manager of Balkan Biocert Macedonia 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

да назначи нов контролор (од персоналот на Балкан Биосерт, или пак надворешен контролор) за да ја провери состојбата на лице место и да даде независно стручно мислење. Комисијата за жалби и приговори ќе ги разгледа резултатите од независното стручно мислење и ќе го каже своето гледиште по истото. Комисијата за жалби ја донесува својата одлука во рок од 3 месеци од приемот на жалбата. Страната која ја поднесува жалбата ќе ја добие одлуката на Комисијата за жалби во писмена форма. Управителот на Балкан Биосерт Македонија е надлежен за прибирање на сите важни информации и нивното поднесување до Комисијата за жалби, како и за архивирање на жалбените документи и водење на сите релевантни забелешки. Управителот на Балкан Биосерт Македонија е надлежен за свикување на Комисијата за жалби и потпишување на соодветните документи (сертификат, сертификационо писмо , известување за одлуката на Комисијата за жалби) кои ќе му бидат испратени на добавувачот. Одлуката на Комисијата за жалби е задолжителна и конечна за Управителот на Балкан Биосерт Македонија и за страната која се жали. По завршувањето на процедурата, Управителот на Балкан Биосерт Македонија ќе ја оцени ефикасноста на превземената мерка.	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. Manager of Balkan Biocert Macedonia is in charge of collecting all relevant information and submitting it to the Appeals Committee, archiving the appeals documents and taking all relevant records. The Manager of Balkan Biocert Macedonia is responsible for convening the Appeals Committee and signing the respective documents (certificate, certification letter, information on the decision of the AC) which will be sent to the supplier. The decision of the AC is compulsory and final for the Manager of Balkan Biocert Macedonia and for the appealing party. After the procedure is finished, Manager of Balkan Biocert Macedonia will assess the effectiveness of the action taken.
Приговори Приговори се приговори против политиките, постапките или перформансите на телото за сертификација. Приговорот може да биде и против перформансите или активностите на сертифицирана страна поднесен до телото за сертификација од трета страна. Приговорите нудат вредна повратна информација за перформансите на Балкан Биосерт Македонија и се сметаат за алатка за унапредување. Приговорите против персоналот, добавувачите или општите перформанси на Балкан Биосерт Македонија ќе се разгледуваат внатрешно. Главниот управител ќе биде известен за секој приговор и за соодветните превземени корективни мерки.	**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 performance of Balkan Biocert Macedonia and are considered as an instrument for improvement. Complaints against personnel, suppliers or the general performance of Balkan Biocert Macedonia shall be dealt with internally. The General Manager will be informed on any complaints and respective corrective actions taken.

Приговорите ќе се разгледуваат доколку бидат примени во писмена форма назначувајќи ја страната што го поднесува приговорот (анонимни приговори нема да се разгледуваат). Усни приговори мора да им се соопштат на член од персоналот на Балкан Биосерт Македонија. Управителот на Балкан Биосерт Македонија ќе одлучи дали ќе се разгледува усниот приговор, зависно од тоа дали има доволно информации на располагање. Управителот на Балкан Биосерт Македонија лично ќе го разгледува приговорот, или пак ќе му отстапи на член од персоналот доколку овој не е лично засегнат согласно опишаното во постапката ПР 5.5.1. Сите приговори и сродната документација ќе се собираат во регистарот на приговори. Приговори против Управителот мора да се проследат до Главниот управител и мора да се разгледаат и одлучуваат од страна на Генералното Собрание. Испраќачот на приговорот мора да биде известен писмено, а приговорот и соодветната документација треба да се соберат во регистарот на приговори.
По завршувањето на процедурата, Управителот на Балкан Биосерт Македонија ќе ја оцени ефикасноста на превземената мерка.

Спорови

Споровите може да се однесуваат на несогласувања помеѓу клиенти кои бараат сертификација и телото за сертификација. Било каков спор што Балкан Биосерт Македонија ќе го има со своите клиенти или трети страни ќе биде изнесен пред Управителот на Балкан Биосерт Македонија. Управителот на Балкан Биосерт Македонија ќе одлучи дали се неопходни дополнителни информации или последователни дејствија. Управителот на Балкан Биосерт Македонија може да му го отстапи понатамошното разгледување на случајот на член од персоналот. Балкан Биосерт Македонија тежнее навремено да ги расчисти споровите. Опис на спорот и сите понатаму преземени дејствија ќе се архивираат, а Главниот управител ќе биде информиран.

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 Macedonia personnel member. The Manager of Balkan Biocert Macedonia will decide whether a verbal complaint will be dealt with depending on whether there is sufficient information available. The Manager of Balkan Biocert Macedonia 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 Macedonia as such, or against the Manager of Balkan Biocert Macedonia must be forwarded to the General Manager and need to be handled and decided by the General Assembly. The sender of the complaint must be informed in writing and the complaint and its documentation need to be collected in the complaint register.
After the procedure is finished, Manager of Balkan Biocert Macedonia will assess the effectiveness of the action taken.

Disputes

Disputes might be related to disagreements between clients requesting certification and the certification body.
Any disputes between Balkan Biocert Macedonia and its clients or third parties shall be brought to notice of the Manager of Balkan Biocert Macedonia. The Manager of Balkan Biocert Macedonia will decide whether further information or subsequent action is necessary. The Manager of Balkan Biocert Macedonia may delegate the further handling of the case to a personnel member. Balkan Biocert Macedonia aims to settle any disputes in due time. A description of the dispute and any subsequent action taken shall be filed and the General Manager informed.

Дистрибуција / Тајност: Ова поглавје им се дистрибуира на членовите на Комисијата за сертификација и на Комисијата жалби како и на персоналот во Балкан Биосерт Македонија. Може да им се отстапи на заинтересираните страни на нивно барање.	**Distribution/ Confidentiality:** This chapter is distributed to the CC and AC members and the staff of Balkan Biocert Macedonia. It is available to interested parties on request.
Сродни документи: ПР 5.5.1 Постапка за справување со приговори 5.5.001 Образец за приговори 5.5.002 Образец за жалби	**Related Documents:** PR 5.5.1 Procedure for Handling Complaints 5.5.001 Complaint Form 5.5.002 Appeal Form