

1. Αντικείμενο, Πεδίο Εφαρμογής και Πολιτική του Φορέα

Καθορισμός των μεθόδων που ακολουθούνται από τον GMCert για την αντιμετώπιση οποιασδήποτε έκφρασης παραπόνων, ενστάσεων, διαφορών και εντολών διερεύνησης μη συμμορφώσεων με τρόπο αντικειμενικό και αποτελεσματικό. Ο φορέας στις περιπτώσεις παραπόνων, ενστάσεων και διαφορών, αφού εκφράσει γραπτώς τις ευχαριστίες του προς τους εκφραστές των παραπάνω:

A) Επιλύει τα παράπονα:

- Προβαίνοντας σε άμεσες σχετικές διορθωτικές ενέργειες και επικοινωνώντας με τον ενδιαφερόμενο για τη διευθέτηση του θέματος.
- Δίνοντας το δικαίωμα στον ενδιαφερόμενο να ζητήσει επανεξέταση του θέματος, εάν εκτιμά ότι δεν έχει καλυφθεί από τις άμεσες διορθωτικές ενέργειες στις οποίες προέβη ο φορέας.
- Κρατώντας πάντοτε ενήμερο τον ενδιαφερόμενο για την πρόοδο του παραπόνου του.

B) Επιλύει τις ενστάσεις:

- Συγκαλώντας την αμερόληπτη Επιτροπή Ενστάσεων και ενημερώνοντας τον ενιστάμενο για την ημερομηνία σύγκλισής της, η οποία δεν ξεπερνά τις πέντε (5) εργάσιμες ημέρες.
- Δίνοντας το δικαίωμα στην Επιτροπή Ενστάσεων να ζητά την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών επί τεχνικών θεμάτων από άτομα που δεν συμμετείχαν στη λήψη της αρχικής απόφασης ή από εξωτερικούς συμβούλους και εμπειρογνώμονες των οποίων εξασφαλίζεται η ανεξαρτησία από την υπό εξέταση ένσταση ή οποιοδήποτε άτομο κρίνεται σκόπιμο για συνεισφορά επί της ένστασης (Βλ. Δ 230)
- Ενημερώνοντας τον κάθε προσκεκλημένο σχετικά με το θέμα και τον τόπο παρουσίας του τουλάχιστον δύο (2) ημέρες πριν την ημερομηνία της σύσκεψης.
- Δίνοντας αντίγραφα των αποφάσεων της Επιτροπής Ενστάσεων προς κάθε ενδιαφερόμενο.

Γ) Επιλύει τις διαφορές:

- Διερευνώντας τη διαφορά και αποφασίζοντας σχετικά.
- Απαντώντας στον καταγγέλλοντα, όταν τα αποτελέσματα των ενεργειών είναι οριστικά.

Στην περίπτωση αποστολής από την Εποπτεύουσα Αρχή, εντολής για διερεύνηση υπόθεσης μη συμμόρφωσης, ο φορέας διερευνά την υπόθεση:

- Προσδιορίζοντας μέσω της ιχνηλασιμότητας τον υπεύθυνο της παράβασης.
- Λαμβάνοντας μέριμνα ώστε να γίνουν όλες οι απαραίτητες ενέργειες για την αφαίρεση των ενδείξεων περί του βιολογικού τρόπου παραγωγής από τα μη συμμορφούμενα προϊόντα (Σύστημα Κυρώσεων).
- Εγκρίνοντας τα διορθωτικά μέτρα που θα λάβει ο επιχειρηματίας προκειμένου να μην επαναληφθεί η μη συμμόρφωση.
- Προσδιορίζοντας τα μέτρα που θα ληφθούν σχετικά με τον έλεγχο του συγκεκριμένου επιχειρηματία, δεδομένου ότι ανήκει σε κατηγορία υψηλού κινδύνου.

2. Σχετικά Έγγραφα και Δεδομένα

• Κανονισμός Λειτουργίας της Επιτροπής Ενστάσεων	K03
• Κανονισμός Λειτουργίας του ΑΣΠ	K01
• Ανασκόπηση Διοίκησης	Δ10
• Δελτίο Παραπόνων – Ενστάσεων - Διαφορών	E 30
• Κατάλογος Παραπόνων – Ενστάσεων – Διαφορών	E 31
• Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες	Δ 60
• Διαδικασία Αμεροληψίας και Ακεραιότητας	Δ 230
• Σύστημα Κυρώσεων	Δ 190

3. Υπευθυνότητα

- Επιτροπή Ενστάσεων
- Ο Γενικός Διευθυντής
- Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας (Υ.Δ.Π.)
- Υπεύθυνο προσωπικό όπως προκύπτει από τις αρμοδιότητές τους.

4. Διαδικασία

4.1. Όλες οι εκφράσεις παραπόνων, ενστάσεων, διαφορών και εντολών διερεύνησης μη συμμορφώσεων υποβάλλονται γραπτώς προς το GM Cert μέσω επιστολής ή τηλεομοιοτυπίας ή

e-mail, πρωτοκολλούνται και διαβιβάζονται στον Υ.Δ.Π. ώστε να ενεργοποιηθεί η παρούσα διαδικασία.

Οι έγγραφες εκφράσεις δυσαρέσκειας διαχωρίζονται σε κατηγορίες ως ακολούθως:

4.2.1. Κατηγορία Α: Παράπονα

Καλύπτει έγγραφες εκφράσεις δυσαρέσκειας που αφορούν είτε τις δραστηριότητες του GMCert, - που δεν καλύπτονται από την κατηγορία Β - όπως η διεξαγωγή του ελέγχου, η κακή μεταχείριση από μέρος του GMCert των παρεχόμενων από συμβεβλημένο επιχειρηματία εγγράφων ή αντικειμένων, η ανεπάρκεια του προσωπικού, η μη τήρηση εχεμύθειας κ.λπ., είτε την εξυπηρέτηση των συμβεβλημένων επιχειρηματιών, όπως η κακή συμπεριφορά του προσωπικού ή/ και των ελεγκτών, καθυστερήσεις κ.λπ..

4.2.2. Κατηγορία Β: Ενστάσεις

Καλύπτει έγγραφες εκφράσεις δυσαρέσκειας πελατών του GMCert σχετικά με τα αποτελέσματα του ελέγχου ή τυχόν επιπτώσεις σε αυτά από τον τρόπο διεξαγωγής της διαδικασίας πιστοποίησης. Ενδεικτικά αναφέρονται: μη χορήγηση/ανάκληση/αναστολή εγγράφου Πιστοποίησης, μη αποδοχή του συμβεβλημένου επιχειρηματία μη συμμορφώσεων κατά την καταγραφή τους από συνεργαζόμενο με τον GMCert ελεγκτή, στα πλαίσια διενέργειας ελέγχου. Οι ενστάσεις γίνονται δεκτές μέσα σε δεκαπέντε (15) εργάσιμες ημέρες από τη λήψη της σχετικής απόφασης.

4.2.3. Κατηγορία Γ: Διαφορές

Καλύπτει επώνυμες καταγγελίες τρίτων μερών που συσχετίζονται με τους επιχειρηματίες που πιστοποιεί ο Φορέας.

Καλύπτει επίσης οποιαδήποτε απαίτηση της Αρχής Εποπτείας για διερεύνηση υπόθεσης μη συμμόρφωσης. Ο GMCert, εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την ενημέρωση εκ μέρους της Αρχής Εποπτείας, πρέπει να την ενημερώσει για όλα τα άμεσα και διορθωτικά μέτρα που έλαβε σχετικά με την συγκεκριμένη υπόθεση.

4.3. Ο Υ.Δ.Π., αφού βεβαιωθεί για την εγκυρότητα και αληθοφάνεια της έκφρασης δυσαρέσκειας, την κατηγοριοποιεί και συντάσσει το Δελτίο Παραπόνων – Ενστάσεων - Διαφορών (**E 30**).

4.4. Διαχείριση Παραπόνων

4.4.1. Ο Υ.Δ.Π. μαζί με τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης ή κατά περίπτωση και τον Υπεύθυνο Ελέγχων, αξιολογούν το πρόβλημα, αποφασίζουν για τις άμεσες σχετικές διορθωτικές

ενέργειες και αφού ενημερωθεί ο Γενικός Διευθυντής, ο Υ.Δ.Π. επικοινωνεί με τον ενδιαφερόμενο για τη διευθέτηση του θέματος.

Σε περίπτωση διευθέτησης ο Υ.Δ.Π. καταγράφει στο **E 30** τις σχετικές ενέργειες, ενημερώνει εγγράφως τον ενδιαφερόμενο και κοινοποιεί την απάντηση στους αρμόδιους Υπεύθυνους και τον Γενικό Διευθυντή.

Σε περίπτωση μη διευθέτησης ο Υ.Δ.Π. εισηγείται, σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης ή/και το Υπεύθυνο Ελέγχων, κατά περίπτωση, διορθωτικές ενέργειες προς το Γενικό Διευθυντή. Αυτός καθορίζει τις τελικές διορθωτικές ενέργειες, οι οποίες υλοποιούνται με ευθύνη του Υ.Δ.Π. Λεπτομέρειες καταγράφονται στο έντυπο **E 30**.

4.4.2 Όλα τα παράπονα οδηγούν σε άμεσες ή/ και μακροπρόθεσμες διορθωτικές ή/ και προληπτικές ενέργειες εκ μέρους του GMCert (βλ. **Δ 60**), π.χ. εκπαίδευση προσωπικού, τροποποίηση εγγράφων και δεδομένων του Σ.Δ.Π. διενέργεια εκ νέου ελέγχου του επιχειρηματία, επαναξιολόγηση των μη συμμορφώσεων του, κ.λ.π. Κάθε πρόσωπο, το οποίο αναλαμβάνει την υπευθυνότητα για μία ενέργεια χρεώνεται ένα αντίγραφο του σχετικού εντύπου **E 30**.

4.4.3 Εάν ο ενδιαφερόμενος εκτιμά ότι δεν έχει καλυφθεί από τις προηγούμενες ενέργειες, ζητά εγγράφως επανεξέταση του θέματος. Ο Υ.Δ.Π. ενημερώνει το **E 30** και το διαβιβάζει μαζί με όλα τα σχετικά έγγραφα στον Γενικό Διευθυντή. Η υλοποίηση της απόφασης γίνεται με ευθύνη του Υ.Δ.Π..

4.4.4 Οι επιχειρηματίες κρατούνται πάντοτε ενήμεροι για την πρόοδο του παραπόνου τους με ευθύνη του Υ.Δ.Π. Όλες οι λεπτομέρειες καταγράφονται στο **E 30**.

4.5. Διαχείριση Ενστάσεων

4.5.1 Ο Υ.Δ.Π. καταγράφει την ένσταση, ενημερώνει τον Γενικό Διευθυντή στον οποίο και παραδίδει το **E 30**, τη γραπτή έκφραση ένστασης και όλα τα σχετικά με το θέμα έγγραφα.

4.5.2 Ο Γενικός Διευθυντής ζητά τη σύγκληση της Επιτροπής Ενστάσεων, η οποία είναι αρμόδια να αποφασίσει για την ένσταση και ενημερώνει σχετικά με την ημερομηνία σύγκλησης τον ενιστάμενο.

4.5.3 Η Επιτροπή Ενστάσεων συγκροτείται και εξετάζει την ένσταση το αργότερο εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την λήψη της.

4.5.4 Για το σκοπό αυτό παραδίνονται στα μέλη όλα τα σχετικά ανωτέρω έγγραφα και αν απαιτηθεί ενημερώνονται σχετικά από τον Υ.Δ.Π. Κατά την εξέταση της ένστασης δύναται να παρίσταται ο ενιστάμενος ή εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπος αυτού.

- 4.5.5 Κατά την εξέταση των ενστάσεων η Επιτροπή Ενστάσεων δύναται να προσκαλεί, για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών επί τεχνικών θεμάτων, άτομα που δεν συμμετείχαν στη λήψη της αρχικής απόφασης ή εξωτερικούς συμβούλους και εμπειρογνώμονες των οποίων εξασφαλίζεται η ανεξαρτησία από την υπό εξέταση ένσταση (Βλ. Δ 230) ή οποιοδήποτε άτομο (πελάτης, μάρτυρας, προσωπικό GMCert, κ.λ.π.) κρίνεται σκόπιμο για συνεισφορά επί της ένστασης. Ο κάθε προσκεκλημένος ενημερώνεται σχετικά με το θέμα και τον τόπο παρουσίας του τουλάχιστον δύο (2) ημέρες, πριν την ημερομηνία της σύσκεψης.
- 4.5.6 Η απόφαση που λαμβάνεται από την Επιτροπή Ενστάσεων είναι τελεσίδικη και η εφαρμογή της είναι υποχρεωτική. Ο ενιστάμενος, καθώς και κάθε άμεσα ενδιαφερόμενο μέλος ενημερώνεται εγγράφως εντός 5 ημερών από τη λήψη της.
- 4.5.7 Μέχρι την εξέταση της ένστασης από την Επιτροπή Ενστάσεων, σε ισχύ θα είναι η προηγούμενη σχετική απόφαση του GMCert.
- 4.5.8 Αντίγραφα των αποφάσεων της Επιτροπής Ενστάσεων εκδίδονται προς κάθε ενδιαφερόμενο. Η σχετική πληροφόρηση καταγράφεται στο έντυπο **E 30** με ευθύνη του Υ.Δ.Π.
- 4.5.9 Το πρωτότυπο και αντίγραφο της σχετικής απόφασης της Επιτροπής Ενστάσεων αρχειοθετείται μαζί με το **E 30** και όλη τη σχετική αλληλογραφία.

4.6 Διαχείριση Διαφορών

- 4.6.1 Ο Υ.Δ.Π. καταγράφει τη διαφορά, ενημερώνει τον Γενικό Διευθυντή στον οποίο και παραδίδει το E 30, τη γραπτή έκφραση διαφοράς και όλα τα σχετικά με το θέμα έγγραφα.
- 4.6.2 Ο Υ.Δ.Π. διερευνά τη διαφορά και αποφασίζει σχετικά.
- 4.6.3 Ο Υ.Δ.Π. τοποθετεί τις έγγραφες εκφράσεις δυσαρέσκειας και όλα τα σχετικά έντυπα στο αρχείο «Παράπονα – Ενστάσεις – Διαφορές Υπό Επεξεργασία» μέχρι να ολοκληρωθούν όλες οι σχετικές ενέργειες.
- 4.6.4 Όταν τα αποτελέσματα των ενεργειών είναι οριστικά, ο φορέας απαντά στον καταγγέλλοντα και ο Υ.Δ.Π. κλείνει το φάκελο του παραπόνου-ενστάσεως-διαφοράς και τον τοποθετεί μαζί με όλα τα σχετικά έγγραφα στο αρχείο «Επεξεργασμένα Παράπονα – Ενστάσεις – Διαφορές».
- 4.6.5 Στις περιπτώσεις καταγγελιών που πραγματοποιούνται για ελληνικά βιολογικά προϊόντα που έχουν εντοπισθεί στην αγορά άλλων κρατών μελών της ΕΕ και έχουν κοινοποιηθεί στην Αρμόδια Αρχή μέσω ανάρτησης στο ηλεκτρονικό Ευρωπαϊκό Σύστημα Πληροφοριών

για την Βιολογική Γεωργία (OFIS), καθώς και από καταγγελίες για βιολογικά προϊόντα ή για επιχειρήσεις ενταγμένες στο σύστημα ελέγχου διενεργείται επαλήθευση της τήρησης ή μη των διατάξεων των Κανονισμών 834/2007, 889/2008 και 1235/2008, καθώς και της σχετικής με τη βιολογική γεωργία εθνικής νομοθεσίας. Ο έλεγχος αυτός περιλαμβάνει:

α) την επαλήθευση της τήρησης των κανόνων παραγωγής, παρασκευής, διακίνησης και επισήμανσης της βιολογικής παραγωγής,

β) την εξακρίβωση της ορθότητας του πιστοποιητικού της παρ. 1 του άρθρου 29 του Κανονισμού 834/2007 και της παρ. 1 του άρθρου 68 του Κανονισμού 889/2008,

γ) τη διενέργεια των δειγματοληψιών σε προϊόντα βιολογικής παραγωγής με σκοπό την ανάλυσή τους προς ανίχνευση μη επιτρεπομένων προϊόντων και ουσιών στη βιολογική παραγωγή, με βάση την εκτίμηση κινδύνου.

δ) τον προσδιορισμό, μέσω της ιχνηλασιμότητας, του υπεύθυνου της παράβασης

4.6.6 Σε περίπτωση που ο ΕΛ.Γ.Ο. ΔΗΜΗΤΡΑ, διαπιστώσει μη συμμορφώσεις κατά τους ελέγχους του στα σημεία πώλησης την ευθύνη των οποίων την έχει επιχειρηματίας που είναι ενταγμένος στον GMCert, τότε ο GMCert:

α) επαληθεύει τη μη τήρηση των κανόνων παραγωγής/παρασκευής/διακίνησης/επισήμανσης της βιολογικής παραγωγής

β) προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την αφαίρεση των ενδείξεων περί του βιολογικού τρόπου παραγωγής από τα μη συμμορφούμενα προϊόντα και επαληθεύει ότι έχουν ενημερωθεί οι παραλήπτες του συγκεκριμένου προϊόντος

γ) παρακολουθεί τις διορθώσεις ή/και τα διορθωτικά μέτρα που πρόκειται να λάβουν οι επιχειρηματίες που εμπλέκονται με την υπό εξέταση καταγγελία

δ) επιβάλλει κυρωτικά μέτρα σύμφωνα με το Σύστημα Κυρώσεων (Δ 190)

4.6.7 Με την ολοκλήρωση των παραπάνω ενεργειών, ο Υ.Δ.Π. σε συνεργασία με τον Γενικό Διευθυντή ενημερώνει (εντός δεκαπέντε ημερών) την Αρχή Εποπτείας αποστέλλοντας τεκμηριωμένα στοιχεία για κάθε μία ενέργεια.

4.7. Ο Υ.Δ.Π. συντάσσει ετήσια αναφορά ανασκόπησης των αρχείων παραπόνων – ενστάσεων – διαφορών, η οποία αποτελεί αντικείμενο αξιολόγησης από τη Διοίκηση του GMCert κατά τις προγραμματισμένες Ανασκοπήσεις από τη Διοίκηση (Δ 10)

5. Αρχεία

- Δελτία Παραπόνων-Ενστάσεων-Διαφορών και όλη η σχετική αλληλογραφία
- Κατάλογος Παραπόνων – Ενστάσεων – Διαφορών
- Ετήσια αναφορά ανασκόπησης αρχείων Παραπόνων – Ενστάσεων του Υ.Δ.Π.
- Πρακτικά Ανασκόπησης από την Διοίκηση
- Παράπονα – Ενστάσεις - Διαφορές υπό Επεξεργασία
- Επεξεργασμένα Παράπονα – Ενστάσεις – Διαφορές

6. Συμπληρωματικές πληροφορίες

- 6.1 Ο Υ.Δ.Π. παρουσιάζει στην αναφορά για την Ανασκόπηση από τη Διοίκηση τυχόν τάσεις για επαναλαμβανόμενα προβλήματα.
- 6.2 Εάν για το πρόβλημα που έχει δημιουργηθεί ευθύνεται μέλος του προσωπικού ή εξωτερικός συνεργάτης του GMCert, λαμβάνονται οι προβλεπόμενες από τη διαδικασία Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες **Δ 60**.
- 6.3 Το Α.Σ.Π. ελέγχει τον τρόπο επίλυσης όλων των παραπόνων, ενστάσεων και διαφορών εναντίον του GMCert.
- 6.4 Στην περίπτωση που ανιχνεύονται μη επιτρεπόμενα προϊόντα και ουσίες σε ένα αγροτεμάχιο ενός επιχειρηματία, ο GMCert προβαίνει σε έλεγχο προκειμένου να διερευνηθεί αν πρόκειται για χρήση από την πλευρά του επιχειρηματία ή επιμόλυνση. Αν από την αξιολόγηση προκύψει ότι η ανίχνευση οφείλεται σε χρήση μη επιτρεπόμενων ουσιών από τον επιχειρηματία, τότε επιβάλλονται οι προβλεπόμενες κυρώσεις (**Δ 190**) σε όλα τα αγροτεμάχια στα οποία καλλιεργείται το ίδιο φυτικό είδος. Ο επιχειρηματίας μπορεί να υποβάλει τεκμηριωμένη ένσταση στον GMCert κατά της απόφασης αυτής. Στην περίπτωση αυτή, δύναται να διενεργηθεί δειγματοληψία από τον GMCert σε όλα τα αγροτεμάχια του επιχειρηματία στα οποία καλλιεργείται το ίδιο φυτικό είδος, με πληρωμή του κόστους των αναλύσεων από τον μη συμμορφούμενο επιχειρηματία, προκαταβολικά.