

SKARGI I ODWOŁANIA

Informacje dla Klientów

Cel

Celem procedury jest zapewnienie, że proces przyjmowania, oceny i podejmowania decyzji w sprawie skarg i odwołań dotyczących działalności certyfikacyjnej, za którą Jednostka Certyfikująca jest odpowiedzialna, jest prawidłowo, rzetelnie i obiektywnie przeprowadzony i udokumentowany.

Zakres stosowania

Procedurę stosuje się po otrzymaniu skargi dotyczącej działalności certyfikacyjnej lub odwołania od decyzji, z którą nie zgadza się wnioskujący lub posiadacz certyfikatu, w celu ich właściwego rozpatrzenia.

Sposób postępowania

Ustalenia ogólne

Po otrzymaniu skargi lub odwołania Jednostka Certyfikująca potwierdza, czy skarga lub odwołanie odnosi się do działalności certyfikacyjnej, za którą jest odpowiedzialna. Jeżeli tak, Jednostka przystępuje do rozpatrzenia zgłoszonej skargi lub odwołania.

Kierownik NCW potwierdza przyjęcie formalnej skargi lub odwołania i wpisuje do rejestru **Skargi i odwołania**.

Decyzja rozstrzygająca skargę lub odwołanie jest podejmowana albo poddawana przeglądowi i zatwierdzana przez osobę niezaangażowaną w działania certyfikacyjne związane ze skargą lub odwołaniem.

W celu zapewnienia braku konfliktu interesów personel, który świadczył konsultacje klientowi lub był zatrudniony przez klienta, nie jest włączany do przeglądu lub zatwierdzania rozstrzygnięcia skargi lub odwołania tego klienta przez okres dwóch lat przed datą wpłynięcia skargi lub odwołania.

Rozpatrywanie skarg i odwołań

Jednostka Certyfikująca przyjmuje i rozpatruje każdą skargę, dotyczącą działania Jednostki Certyfikującej związanego z prowadzeniem procesów certyfikacji, złożoną przez Klientów Jednostki lub innych odbiorców oceny zgodności w dowolnej formie (pisemnej, ustnej, e-mailowej).

Jednostka Certyfikująca przyjmuje i rozpatruje każde odwołanie dotyczące podjętej decyzji, złożone przez Klientów Jednostki lub innych odbiorców oceny zgodności w terminie 30 dni od daty wydania decyzji.

Kierownik NCW przekazuje Dyrektorowi IEI zebrane i zweryfikowane niezbędne informacje dotyczące przyczyn i zasadności skargi lub odwołania w celu rozpatrzenia.

Dyrektor podejmuje decyzję o uznaniu lub nie uznaniu skargi lub odwołania. Decyzje wraz z uzasadnieniem przekazuje na piśmie Wnioskującemu w terminie 14 dni od daty wpłynięcia skargi lub odwołania do Jednostki Certyfikującej IEI, o ile nie wystąpią okoliczności uniemożliwiające dotrzymanie tego terminu.

W przypadku nie uznania przez Dyrektora Instytutu skargi lub odwołania, Klient może wystąpić na drogę sądową, o czym jest informowany w tym samym piśmie, w którym przekazano decyzję Dyrektora IEI o nieuznaniu skargi lub odwołania.

W przypadku uznania skargi lub odwołania za uzasadnione Kierownik NCW podejmuje działania korygujące i zapobiegawcze zgodnie z procedurą **Działania korygujące i zapobiegawcze**.

W uzgodnieniu z Dyrektorem IEI Kierownik Zespołu Certyfikacji Wyrobów (NCW) podejmuje działania dotyczące wniesienia poprawek lub uzupełnienia dokumentów certyfikacyjnych czy aktualizacji publikowanych informacji.

Gdy rozpatrzenie wniosku wymaga analizy, badań i ocen przeprowadzonych przez specjalistów, Kierownik NCW określa: tryb postępowania, odpowiedzialnego oraz termin podjęcia decyzji. Przebieg rozpatrywania wniosku zapisywany jest w **Protokóle rozpatrzenia skarg i odwołań**.

W przypadku konieczności wykonania badań uzgadnia z Klientem odpowiednie laboratorium akredytowane, zakres badań kontrolnych oraz warunki ich wykonania.

W sytuacji, gdy skargi i odwołania wynikały z błędów w działalności NCW wykonywane są działania naprawcze. **Kierownik NCW** może zlecić, jeśli to zasadne, przeprowadzenie auditu interwencyjnego, zgodnie z procedurą **Audit wewnętrzny**, mającego na celu, zainicjowania działań korygujących i zapobiegawczych, zgodnie z procedurą **Działania korygujące i zapobiegawcze**, prowadzących do usunięcia niezgodności i jej przyczyny oraz oceny skuteczności tych działań.

Dokumentowanie skarg i odwołań

Przebieg rozpatrywania wniosku zapisywany jest w **Protokóle rozpatrzenia skarg i odwołań**.

Kierownik NCW przygotowuje dla Klienta pismo zawierające powiadomienie o zakończeniu i wyniku procesu postępowania ze skargą lub odwołaniem.

Dokumentacja związana ze skargami i odwołaniami gromadzona jest w rejestrze **Skargi i odwołania**, zgodnie z procedurą **Dokumentacja i zapisy**.

Zatwierdził Kierownik NCW

Warszawa, 2015 07 15