

R1-P2: PROCEDURA POSTĘPOWANIA ZE SKARGAMI I ODWOŁANIAMI**1. CEL, PRZEDMIOT I ZAKRES STOSOWANIA PROCEDURY**

Celem procedury jest właściwe zarządzanie w procesie postępowania z odwołaniami, skargami i sprawami spornymi, dotyczącymi działalności certyfikacyjnej i badawczej „CERTBUD” Sp. z o.o. poprzez podejmowanie właściwych działań ze strony „CERTBUD” Sp. z o.o.

Przedmiotem procedury jest tryb postępowania w przypadku, gdy do „CERTBUD” Sp. z o.o. wpłynie:

- odwołanie od decyzji Dyrektora Zakładu Certyfikacji,
- skarga dotycząca:
 - działalności Zakładu Certyfikacji,
 - działalności Laboratoriów Badawczych i Wzorcujących,
 - Klienta Zakładu Certyfikacji „CERTBUD” Sp. z o.o. lub Laboratoriów Badawczych i Wzorcujących.

Procedura obowiązuje w „CERTBUD” Sp. z o.o.

2. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Za postępowanie zgodne z niniejszą procedurą odpowiada:

- Przewodniczący i członkowie Rady ds. Certyfikacji
- Prowadzący proces certyfikacji i nadzoru nad certyfikatem,
- Dyrektor Zakładu Certyfikacji,
- Kierownik LBiW.
- Wiceprezes „CERTBUD” Sp. z o.o.

Za nadzór nad postępowaniem zgodnym z niniejszą procedurą odpowiednio odpowiada Kierownik ds. Jakości.

Za prowadzenie Rejestru skarg i odwołań odpowiada Kierownik ds. Jakości.

Za przekazywanie Radzie ds. Certyfikacji odwołań od decyzji Dyrektora Zakładu Certyfikacji wraz z odpowiednią dokumentacją odpowiada Kierownik ds. Jakości.

Za podejmowanie orzeczeń w sprawach związanych z odwołaniami od decyzji Dyrektora Zakładu Certyfikacji odpowiada Rada ds. Certyfikacji.

Za rozpatrywanie skarg na pracę Zakładu Certyfikacji lub Laboratoriów Badawczych i Wzorcujących odpowiada odpowiednio Dyrektor ZC lub Kierownik LBiW.

3. OPIS POSTĘPOWANIA**3.1. Opis postępowania w przypadku skarg i odwołań od decyzji dyrektora Zakładu Certyfikacji**

Klient „CERTBUD” Sp. z o.o. ma prawo:

- odwołać się od decyzji Dyrektora Zakładu Certyfikacji,
- złożyć skargę dotyczącą sposobu postępowania personelu Zakładu Certyfikacji na poszczególnych etapach procesu certyfikacji i/lub nadzoru nad certyfikatem,
- złożyć skargę dotyczącą sposobu postępowania personelu Laboratoriów Badawczych i Wzorcujących na poszczególnych etapach prowadzenia badania,
- złożyć skargę na pracę pozostałego personelu „CERTBUD” Sp. z o.o.
- złożyć skargę na działalność jednostki akredytowanej do Polskiego Centrum Akredytacji.

Odwołanie od decyzji Dyrektora Zakładu Certyfikacji jest rozpatrywane przez Radę ds. Certyfikacji.

R1-P2: PROCEDURA POSTĘPOWANIA ZE SKARGAMI I ODWOŁANIAM

Skarga dotycząca sposobu postępowania Zakładu Certyfikacji lub Laboratoriów Badawczych i Wzorcujących jest rozpatrywana odpowiednio przez Dyrektora Zakładu Certyfikacji i Kierownika LBiW.

Do odwołania lub skargi powinno być dołączone uzasadnienie i dokumenty potwierdzające słuszność złożenia odwołania lub skargi.

Po otrzymaniu skargi lub odwołania Kierownik ds. Jakości potwierdza, po przeprowadzeniu analizy informacji uzyskanych w procesie certyfikacji lub procesu badawczego, czy skarga lub odwołanie odnosi się do działalności prowadzonej przez CERTBUD Sp. z o.o., za którą jest odpowiedzialna i przekazuje ją do rozpatrzenia w celu podjęcia stosownej decyzji.

Odwołania i skargi są rejestrowane przez Kierownika ds. Jakości w Rejestrze Odwołań i Skarg.

Kierownik ds. jakości. jest odpowiedzialny za zebranie i zweryfikowanie wszystkich niezbędnych informacji (w stopniu, jaki jest możliwy).

Decyzje rozstrzygające skargę lub odwołanie podejmowane są przez osobę niezaangażowaną w działania certyfikacyjne lub badawcze związane ze skargą lub odwołaniem.

Przegląd lub zatwierdzanie rozstrzygnięcia skargi lub odwołania przeprowadzany jest przez personel „CERTBUD” Sp. z o.o., który nie wykazuje konfliktu interesów z Klientem składającym skargę lub odwołanie.

3.1.1. Sposób składania odwołań i skarg

Odwołania od decyzji Dyrektora Zakładu Certyfikacji powinny być składane na piśmie lub pocztą elektroniczną w ciągu 14 dni od daty otrzymania tej decyzji.

Skargi dotyczące pracy „CERTBUD” Sp. z o.o. również powinny być składane na piśmie lub pocztą elektroniczną.

Skargi i odwołania, zarówno te nadsyłane pocztą, jak i drogą elektroniczną, powinny zawierać imię, nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (w tym - kod pocztowy) wnoszącego skargę lub odwołanie, w przeciwnym razie zostaną pozostawione bez rozpatrzenia.

3.1.2. Sposób postępowania z odwołaniami

Po zarejestrowaniu odwołania Kierownik ds. Jakości przekazuje członkom Rady ds. Certyfikacji odwołanie wraz z załącznikami.

Jednocześnie Kierownik ds. Jakości lub osoba wyznaczona¹ zawiadamia składającego odwołanie o przyjęciu tego odwołania.

Członkowie Rady ds. Certyfikacji zapoznają się z odwołaniem Klienta oraz pełną dokumentacją dotyczącą rozpatrywanej sprawy, przekazaną przez Prowadzącego proces i przeprowadzają analizę zasadności tego odwołania. Rada może rozpatrywać również wyjaśnienia Dyrektora Zakładu Certyfikacji w powyższej sprawie.

W ciągu 14 dni od uzyskania od Klienta pełnej informacji dotyczącej odwołania Przewodniczący Rady przekazuje Prezesowi „CERTBUD” Sp. z o.o. orzeczenie dotyczące postępowania Zakładu Certyfikacji. Orzeczenie to jest przekazywana do ZC, a Zakład ma obowiązek poinformować Klienta o działaniach podjętych po rozpatrzeniu odwołania w ciągu 21 dni od daty uzyskania pełnej informacji od Klienta².

¹ Zmiana w dniu 07-12-2020: Zmieniono Specjalistę ds. administracyjno- finansowych na Kierownik ds. Jakości lub osoba wyznaczona

² Zmiana w dniu 07-12-2020: Doprecyzowana termin przekazania odpowiedzi na odwołanie Klientowi

Pełna dokumentacja związana z odwołaniami i skargami przechowywana jest w Rejestrze „Odwołania i skargi” i archiwizowana zgodnie z R3-P1: PROCEDURA DOKUMENTOWANIA SYSTEMU ZARZĄDZANIA.

3.1.3. Sposób postępowania ze skargami

Po zarejestrowaniu, skarga zostaje przekazywana przez Kierownika ds. Jakości odpowiednio Dyrektorowi Zakładu Certyfikacji lub Kierownikowi LBiW, jednocześnie zawiadamiając składającego skargę o jej przyjęciu.

Dyrektor ZC lub Kierownik LBiW rozpatruje skargę, analizując również wyjaśnienia personelu w tej sprawie i podejmuje decyzję dotyczącą postępowania związanego z tą skargą.

Kierownik ds. Jakości jest odpowiedzialny za zapis w Rejestrze odwołań/skarg działań, które mają być podjęte.

Klient składający skargę otrzymuje informację o podjętych działaniach odpowiednio przez Zakład Certyfikacji lub Laboratoria Badawcze i Wzorcujące w terminie nie przekraczającym 14 dni od daty wpłynięcia skargi.

Pełna dokumentacja związana z odwołaniami i skargami przechowywana jest w segregatorze „Odwołania i skargi” i archiwizowana zgodnie z R3-P1: *Procedura dokumentowania systemu zarządzania*.

3.2. Opis postępowania w przypadku skarg, dotyczących Klientów „CERTBUD” SP. z o.o.

3.2.1. Sposób składania i rejestracji skarg

Skargi dotyczące Klientów „CERTBUD” Sp. z o.o. powinny być składane na piśmie lub pocztą elektroniczną. Są one rejestrowane w Rejestrze Skarg, dotyczących Klientów przez Kierownika ds. Jakości.

3.2.2. Sposób postępowania ze skargami

Po zarejestrowaniu, skarga wraz z załącznikami zostaje przekazywana przez Kierownika ds. Jakości odpowiednio - Prowadzącemu dany proces certyfikacji / nadzoru nad certyfikatem lub Prowadzącemu badanie. Jednocześnie „CERTBUD” Sp. z o.o. zawiadamia składającego skargę o jej przyjęciu.

Prowadzący proces /Prowadzący badanie analizuje skargę oraz związaną z nią dokumentację i uzgadnia z Dyrektorem ZC / Kierownikiem LBiW określony sposób postępowania. Dyrektor ZC / Kierownik LBiW podejmuje decyzję w sprawie trybu postępowania związanego ze skargą.

Działania, które mają być podjęte przez ZC lub LBiW zostają zapisane przez Kierownika ds. Jakości w Rejestrze skarg dotyczących Klientów „CERTBUD” Sp. z o.o.

Składający skargę, zostaje poinformowany o podjętych działaniach po rozpatrzeniu skargi – z zachowaniem poufności – najpóźniej w ciągu 60 dni.

3.3. Działania korygujące lub zapobiegawcze

Jeżeli w związku z przeprowadzonym postępowaniem odwoławczym lub postępowaniem ze skargą dotyczącym „CERTBUD” Sp. z o.o. lub jego Klientów wystąpi konieczność przeprowadzenia działań korygujących lub zapobiegawczych, są one wykonywane zgodnie z R3-P4: Procedura prowadzenia działań korygujących i zapobiegawczych.

3.4. Przeprowadzenie auditu wewnętrznego

Jeżeli na skutek odwołania lub skargi powstanie wątpliwość, czy ZC lub LBiW działa zgodnie ze swoją polityką, procedurami i specyfikacjami technicznymi lub pojawia się jakkolwiek wątpliwość, co do jakości przeprowadzanego procesu certyfikacji lub badań /wzorcowań, Dyrektor

R1-P2: PROCEDURA POSTĘPOWANIA ZE SKARGAMI I ODWOŁANIAMI

Zakładu Certyfikacji / Kierownik LBiW zarządza niezwłoczne przeprowadzenie pozaplanowego auditu wewnętrznego odpowiednich obszarów działalności i odpowiedzialności zgodnie z **P3-P2: Procedura planowania i przeprowadzania auditów wewnętrznych.**

Jeżeli Dyrektor Zakładu Certyfikacji / Kierownik LBiW nie widzi konieczności niezwłocznego przeprowadzenia pozaplanowego auditu wewnętrznego, skuteczność działań korygujących wykonanych w wyniku odwołania lub skargi zostaje sprawdzona po ich wykonaniu przez Dyrektora Zakładu / Kierownika LBiW, ewentualnie podczas planowego auditu wewnętrznego.

3.5. Koszty postępowania odwoławczego i postępowania ze skargami

„CERTBUD” Sp. z o.o. ponosi koszty postępowania odwoławczego lub skargi (w zakresie swojego obszaru działalności).

W przypadku uznania skargi dotyczącej Klienta „CERTBUD” Sp. z o.o., koszty postępowania ponosi Klient, którego dotyczy skarga.

4. ZASTOSOWANE FORMULARZE

R1-P2-F1	Orzeczenie Rady ds. Certyfikacji dotyczące odwołania
R1-P2-F2	Rejestr skarg i odwołań

Opracowanie: Barbara Jaśpińska, 07-12-2020