

Skargi i Odwołania – CERTBUD Sp. z o.o.

Skarga

Skarga jest wyrażeniem niezadowolenia dotyczącego działalności Zakładu Certyfikacji, Laboratoriów Badawczych i Wzorcujących lub innej działalności CERTBUD Sp. z o.o., składana przez osoby lub organizacje. Skargi można składać drogą elektroniczną lub listownie.

Każda skarga powinna zawierać imię i nazwisko (lub nazwę firmy) oraz adres (w tym kod pocztowy) składającego, w przeciwnym wypadku skarga pozostaje bez rozpatrzenia. Po otrzymaniu skargi, CERTBUD potwierdza jej przyjęcie i rejestruje w odpowiednim Rejestrze Skarg. Następnie skarga zostaje przekazana odpowiednim osobom do rozpatrzenia, a składający skargę zostaje poinformowany o podjętych działaniach w terminie do 14 dni od jej złożenia. W przypadku bardziej skomplikowanych spraw, termin ten może ulec wydłużeniu, o czym składający zostanie poinformowany.

Odwołanie

Odwołanie to formalny sprzeciw wobec decyzji Dyrektora Zakładu Certyfikacji CERTBUD Sp. z o.o. Klienci mają prawo odwołać się od decyzji w terminie 14 dni roboczych od jej otrzymania. Odwołania można składać pisemnie lub drogą elektroniczną, a każde odwołanie powinno zawierać pełne dane kontaktowe.

Każde odwołanie jest rejestrowane i przekazywane Radzie ds. Certyfikacji do rozpatrzenia. Rada analizuje odwołanie oraz związane z nim dokumenty i podejmuje decyzję w terminie 21 dni. Decyzja jest przekazywana składającemu odwołanie wraz z uzasadnieniem. Sprawa uznawana jest za zamkniętą, gdy nowa decyzja zostaje wydana lub poprzednia zostaje podtrzymana.

Dokumentacja

Wszystkie skargi i odwołania są archiwizowane zgodnie z wewnętrznymi procedurami CERTBUD.