



"SIMPTEST"

Zespół Ośrodków Kwalifikacji Jakości Wyrobów
Ośrodek Badań i Certyfikacji Sp. z o.o.
w Katowicach

PROCEDURA NR 09.01.00

ZAŁATWIANIE SKARG I ODWOŁAŃ	Strona/stron 1/4		
	Wydanie VI	Data wydania kwiecień 2015	Egzemplarz nr 1

SPIS TREŚCI

1. Cel
2. Zakres stosowania
3. Terminy, definicje, stosowane skróty
4. Odpowiedzialność
5. Personel - kwalifikacje
6. Metoda postępowania
7. Odniesienia
8. Załączniki

OPRACOWAŁ: Pełnomocnik Dyrektora ds. Systemu Zarządzania Jakością inż. Janusz Gajewski	SPRAWDZIŁ: Dyrektor inż. Franciszek Troncik	ZATWIERDZIŁ: Dyrektor inż. Franciszek Troncik
--	--	--

1. Cel

Celem procedury jest określenie trybu postępowania przy załatwianiu skarg i odwołań odnoszących się do działań Jednostki w ramach posiadanej akredytacji i notyfikacji.

2. Zakres stosowania

Procedura ma zastosowanie przy załatwianiu odwołań od decyzji Jednostki oraz skarg odnoszących się zarówno do działań "SIMPTTEST" jak i klientów Jednostki.

3. Terminy, definicje, stosowane skróty

3.1. W procedurze stosuje się definicje zgodne z normami:

PN-EN ISO 9000:2015	Systemy zarządzania jakością. Podstawy i terminologia.
PN-EN ISO/IEC 17000:2006	Ocena zgodności. Terminologia i zasady ogólne.
PN-EN ISO/IEC 17065:2013-03	Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek certyfikujących wyroby, procesy i usługi.

3.2. Skróty

"SIMPTTEST"	"SIMPTTEST" Zespół Ośrodków Kwalifikacji Jakości Wyrobów Ośrodek Badań i Certyfikacji Sp. z o.o.
Jednostka	Jednostka Certyfikująca "SIMPTTEST"
Dyrektor	Dyrektor "SIMPTTEST"
Pełnomocnik	Pełnomocnik Dyrektora ds. Systemu Zarządzania Jakością
PCA	Polskie Centrum Akredytacji
ZO	Zespół Ogólny
ZS	Zespół Specjalistów
Komitet	Komitet Odwoławczy

4. Odpowiedzialność

Dyrektor - jest odpowiedzialny za ogół działań związanych z załatwianiem skarg i odwołań.

Pełnomocnik - odpowiada za przygotowanie analizy zgłoszonych skarg i odwołań oraz przygotowanie dokumentacji do podjęcia decyzji oraz za pisemne powiadomienie zgłaszającego skargę o wyniku i zakończeniu działań.

5. Personel - kwalifikacje

Kwalifikacje określają „Karty Stanowiska Pracy”.

6. Metoda postępowania

6.1. Klienci "SIMPTTEST" informowani są o prawie do odwołania od decyzji Jednostki oraz sposobie załatwienia skarg już na etapie przekazywania informacji wstępnych dla składającego wniosek.

6.2. Odwołania

6.2.1. Klienci "SIMPTTEST" mają prawo odwołać się od decyzji Jednostki wydanej w wyniku procesu certyfikacji i nadzoru.

6.2.2. Odwołanie wnosi się do Komitetu Odwoławczego (na adres Jednostki) działającego przy "SIMPTTEST". Komitet działa w oparciu o Regulamin zatwierdzony przez Dyrektora.

6.2.3. Odwołanie powinno być składane na piśmie w terminie 14 dni od daty doręczenia decyzji. Przedmiotowa korespondencja rejestrowana jest w Rejestrze prowadzonym przez Pełnomocnika.

6.2.4. Po otrzymaniu odwołania Jednostka potwierdza czy odwołanie odnosi się do działalności certyfikacyjnej, za którą jest odpowiedzialna, a jeśli tak, przystępuje do jej rozpatrzenia.

6.2.5. Jeżeli odwołanie nie jest jednoznacznie sprecyzowane, Jednostka wzywa do złożenia w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie odwołania bez rozpatrzenia.

6.2.6. "SIMPTTEST" potwierdza przyjęcie formalnego odwołania listem poleconym.

6.2.7. Przewodniczący Komitetu określa dokumenty, które winna przekazać na posiedzenie Jednostka.

6.2.8. Pełnomocnik, w zależności od wagi problemu wyznacza specjalistę lub zespół specjalistów odpowiedzialnych za przeprowadzenie postępowania obejmującego:

- ustalenie przyczyn i zasadności złożonego odwołania,
- przeprowadzenie analizy zgromadzonej dokumentacji,
- ustalenie sposobu komunikowania się z klientem w trakcie załatwiania odwołania,
- ustalenie działań i ich nadzór,
- przygotowanie pisemnej opinii nt. uznania bądź nie uznania odwołania.

Przyjęto zasadę, że udziału w wyjaśnieniu odwołań nie mogą brać osoby które:

- były włączone w proces certyfikacji, którego sprawa dotyczy,
- były zaangażowane, w ciągu ostatnich dwóch lat, w jakiegokolwiek działania na rzecz danego wnioskodawcy, dostawcy lub jakiegokolwiek jednostki związanej z dostawcą,
- wykazują konflikt interesów ze składającym odwołanie lub skargę.

Powyższe dotyczy również wszystkich członków Komitetu Odwoławczego.

6.2.9. Termin załatwienia przez Jednostkę spraw jw. nie powinien przekraczać 60 dni od otrzymania kompletu dokumentów.

6.2.10. Po rozpatrzeniu odwołania Przewodniczący Komitetu Odwoławczego w imieniu Komitetu:

- stwierdza zasadność odwołania i przekazuje sprawę Jednostce do ponownego rozpatrzenia,
- lub oddala odwołanie.

6.2.11. Decyzja Komitetu Odwoławczego (wraz z uzasadnieniem) przekazywana jest w formie pisemnej wnoszącemu odwołanie oraz Dyrektorowi "SIMPTTEST".

6.2.12. W przypadku oddalenia odwołania wnioskodawcy przysługuje prawo odwołania się do sądu powszechnego właściwego rejonowo dla Jednostki, w terminie 60 dni od daty otrzymania decyzji.

6.3. Skargi

Klienci "SIMPTTEST" mają prawo składać skargi dotyczące działań "SIMPTTEST".

Inne zainteresowane strony mają prawo składać skargi na klientów Jednostki a także dotyczące certyfikowanych przez "SIMPTTEST" wyrobów. Skargi anonimowe nie są rozpatrywane.

6.3.1. Skargi powinny być składane w formie pisemnej i kierowane do Dyrektora "SIMPTTEST".

6.3.2. Dyrektor przedmiotowe pismo kieruje do Pełnomocnika, który dokonuje jego wstępnej analizy i rejestracji.

6.3.3. Po otrzymaniu skargi Jednostka potwierdza czy skarga odnosi się do działalności certyfikacyjnej, za którą jest odpowiedzialna, a jeśli tak, przystępuje do jej rozpatrzenia i formalnie powiadamia klienta o przyjęciu skargi.

6.3.4. Jeśli reklamacja / skarga nie jest jednoznacznie sprecyzowana mają zastosowanie ustalenia punktu 6.2.5.

6.3.5. Pełnomocnik wyznacza specjalistę lub zespół do przeprowadzenia postępowania obejmującego działania jak w punkcie 6.2.8.

6.3.6. O wszelkich skargach dotyczących certyfikowanego klienta, Jednostka powiadamia danego klienta.

6.3.7. O wyniku i zakończeniu procesu postępowania ze skargą, w formie pisemnej, Jednostka powiadamia składającego skargę bez zbędnej zwłoki. Za działanie to odpowiedzialny jest Pełnomocnik.

6.3.8. Jeżeli składający skargę na działania Jednostki nie jest zadowolony ze sposobu jej załatwienia przez "SIMPTTEST", ma prawo złożenia skargi do PCA.

6.3.9. W przypadku zaistnienia kwestii spornych między dostawcą a Jednostką dotyczących certyfikacji wyrobów na znak bezpieczeństwa (poza zakresem akredytacji PCA), po wyczerpaniu możliwości niniejszej procedury, strony mogą się zwrócić do Komitetu Odwoławczego Rady działającej przy Polskim Stowarzyszeniu na rzecz Badań Technicznych i Atestacji (Warszawa, ul. Czackiego 3/5) o ostateczne rozstrzygnięcie sporu.

6.3.10. Przedmiot każdej skargi, która trafia do Jednostki przedstawiana jest na posiedzeniu odpowiedniego Komitetu Technicznego jak też na posiedzeniu Rady Jednostki Certyfikującej w procesie procedowania przedmiotowej skargi. W obydwu przypadkach sporządza się odpowiednie notatki.

6.4. Zgłoszone skargi i odwołania wymuszają wnikliwą analizę zaistniałych rozbieżności. Jeżeli jest taka konieczność przeprowadzane są audyty specjalne obszarów, których niezgodności dotyczą i podejmowane są stosowne korekcje i działania korygujące/zapobiegawcze zgodnie z procedurą nr 09.02.00 „Postępowanie z niezgodnościami oraz zapewnienie skuteczności podjętych działań korygujących” oraz oceniana jest skuteczność podjętych środków.

6.5. Zapisy dotyczące skarg i odwołań odnoszących się do certyfikacji oraz podjętych w związku z nimi korekcji i działań korygujących/zapobiegawczych są przechowywane i gromadzone w zbiorze "Działania korygujące / zapobiegawcze" u Pełnomocnika.

6.6. Koszty związane z postępowaniem ze skargami i odwołaniami ponosi:

- Jednostka - w przypadku uznania zasadności skargi lub odwołania,
- w przeciwnym przypadku - zgłaszający sprawę.

6.7. O skargach i odwołaniach Dyrektor informuje Radę Jednostki Certyfikującej.

7. Odniesienia

Procedura 09.02.00 „Postępowanie z niezgodnościami oraz zapewnienie skuteczności podjętych działań korygujących”,

Zał. 05.01.01 „Karty Stanowiska Pracy”.

8. Załączniki

09.01.01 - „Ewidencja zmian do procedury Nr 09.01.00”