

<b>PAJCERT</b>	<b>PROCEDURA NR 09.01.00</b>		
<b>ZAŁATWIANIE SKARG I ODWOŁAŃ</b>	Strona/stron 1/5		
	Wydanie VIII	Data wydania 13 grudnia 2018	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

<b>OPRACOWAŁ:</b> Kierownik Zespołu Specjalistów	<b>SPRAWDZIŁ:</b> Dyrektor ds. Certyfikacji	<b>ZATWIERDZIŁ:</b> Dyrektor
---	--	---------------------------------

## **1. Cel**

Celem procedury jest określenie trybu postępowania przy załatwianiu skarg i odwołań odnoszących się do działań Zakładu Certyfikacji w ramach posiadanej akredytacji i notyfikacji jak i poza zakresem akredytacji.

## **2. Zakres stosowania**

Procedura ma zastosowanie przy załatwianiu odwołań od decyzji Jednostki oraz skarg odnoszących się zarówno do działań Zakładu Certyfikacji 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**

PAJ CERT	Ośrodek Badań i Certyfikacji PAJCERT	Sp. z o.o.
Jednostka	Jednostka Certyfikująca PAJCERT – Zakład Certyfikacji	
Dyrektor ds. Certyfikacji	Dyrektor Jednostki	
PCA	Polskie Centrum Akredytacji	
ZO	Zespół Ogólny	
ZS	Zespół Specjalistów	
Komitet	Komitet Odwoławczy	

## **4. Odpowiedzialność**

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

*Dyrektor PAJCERT* – odpowiada za rozpatrzenie zgłoszonej skargi i podjętą decyzję

*Komitet Odwoławczy* – odpowiada za rozpatrzenie odwołania i podjętą decyzję

*Kierownik Zespołu Specjalistów* - 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 Zakładu Certyfikacji 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 Zakładu Certyfikacji 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 PAJ CERT. 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 Kierownika Zespołu Specjalistów.

**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, Zakład Certyfikacji 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.** Zakład Certyfikacji potwierdza przyjęcie formalnego odwołania listem poleconym.

**6.2.7.** Przewodniczący Komitetu określa dokumenty, które powinien przekazać na posiedzenie Zakład Certyfikacji.

**6.2.8.** Kierownik Zespołu Specjalistów 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 ds. Certyfikacji.

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

## 6.3. Skargi

Klienci Zakładu Certyfikacji mają prawo składać skargi dotyczące działań Jednostki.

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

**6.3.1.** Skargi powinny być składane w formie pisemnej i kierowane do Dyrektora PAJCERT.

**6.3.2.** Przedmiotowe pismo kierowane jest przez Dyrektora PAJCERT do Dyrektora ds. Certyfikacji w celu przeprowadzenia wstępnego przeglądu a następnie do Kierownika Zespołu Specjalistów, który dokonuje jego analizy i rejestracji.

**6.3.3.** Po otrzymaniu skargi Zakład Certyfikacji 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 skarga nie jest jednoznacznie sprecyzowana mają zastosowanie ustalenia pkt. 6.2.5.

**6.3.5.** Kierownik Zespołu Specjalistów wyznacza specjalistę lub zespół do przeprowadzenia postępowania obejmującego działania jak w punkcie 6.2.8.

**6.3.6.** O wszelkich skargach dotyczących certyfikowanego klienta, Zakład Certyfikacji powiadamia danego klienta.

**6.3.7.** O wyniku i zakończeniu procesu postępowania ze skargą, w formie pisemnej, Zakład Certyfikacji powiadamia składającego skargę bez zbędnej zwłoki. Za działanie to odpowiedzialny jest Kierownik Zespołu Specjalistów.

**6.3.8.** Jeżeli składający skargę na działania Jednostki nie jest zadowolony ze sposobu jej załatwienia przez PAJCERT, 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 Kierownika Zespołu Specjalistów.

**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 ds. Certyfikacji 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”