



Instytut Mechanizacji Budownictwa i Górnictwa Skalnego

Ośrodek Certyfikacji

02-673 Warszawa, ul. Racjonalizacji 6/8

ROZPATRYWANIE ODWOŁAŃ I SKARG

1 Odwołania.

Klient Ośrodka Certyfikacji ma prawo odwołania się do Dyrektora Instytutu od decyzji Ośrodka Certyfikacji dotyczącej:

- nie udzielenia certyfikatu o który występował,
- udzielenia certyfikatu nie w tym zakresie o który się ubiegał,
- zakresu rozszerzenia certyfikatu,
- zawieszenia lub cofnięcia certyfikatu,
- wyniku rozpatrzenia skargi.

Odwołania są przyjmowane wyłącznie na piśmie niezależnie od sposobu jego dostarczenia – list, fax, e-mail. Odwołania mogą być kierowane do Instytutu na adres Ośrodka Certyfikacji lub bezpośrednio do Dyrektora.

Odwołania po wpłynięciu do Instytutu, są kierowane do Zastępcy Kierownika Ośrodka Certyfikacji ds. Jakości, który odnotowuje ten fakt w „Rejestrze odwołań”, a następnie przekazuje odwołanie Dyrektorowi Instytutu wraz z kompletem dokumentów dotyczących przedmiotu odwołania. Klientowi zaś wysyła, podpisane przez Dyrektora, pisemne potwierdzenie przyjęcia odwołania.

Dyrektor przeprowadza analizę formalną zasadności odwołania. W przypadku wątpliwości może poprosić o opinię właściwy Komitet Techniczny lub powołać zespół (komisję) do rozpatrzenia odwołania.

Dyrektor podejmuje decyzję w sprawie odwołania i określa jakie działania mają być podjęte, uwzględniając przy tym wyniki poprzednich podobnych odwołań.

Ustalenia swoje Dyrektor formułuje w postaci dekretacji na piśmie zawierającym odwołanie.

W zależności od tego, czego dotyczy odwołanie, pismo z dekretacją Dyrektora jest przekazywane odpowiednio do Działu Certyfikacji Wyrobów lub Działu Certyfikacji Systemów Zarządzania.

Jeśli odwołanie zostało uznane za zasadne, Kierownik Działu, którego dotyczyło odwołanie, podejmuje stosowne działania korekcyjne i działania korygujące dotyczące wykonania decyzji Dyrektora.

Decyzja Dyrektora oraz działania podjęte w wyniku rozpatrzenia odwołania są przez odpowiedni Dział Ośrodka Certyfikacji odnotowywane w „Rejestrze odwołań”.

O przebiegu, wyniku i zakończeniu procesu rozpatrywania odwołania klient jest powiadamiany na piśmie, które podpisuje Dyrektor Instytutu. W przypadku decyzji negatywnej, pismo powiadamiające zawiera merytoryczne uzasadnienie wraz z pouczeniem o możliwości dalszego odwołania, jeżeli się nie zgadza z przedstawioną argumentacją. Odwołanie powinno być załatwione, niezależnie od wyniku, w terminie dwóch tygodni od dnia wpłynięcia do Instytutu. Termin dłuższy, w uzasadnionych przypadkach, powinien być przez właściwy Dział Ośrodka Certyfikacji uzgodniony z klientem.

Jeżeli rozpatrzenie i załatwienie odwołania będzie wymagało kosztów, wówczas Ośrodek Certyfikacji zawiera z klientem odrębną umowę, w której określa się warunki pokrycia kosztów w zależności od wyników postępowania, przez:

- Instytut, w przypadku odwołania uznanego,
- klienta, jeżeli odwołanie jego zostało nie uznane.

2 Skargi

Klienci Ośrodka Certyfikacji mogą zgłaszać skargi dotyczące jakości wykonanych usług dotyczących certyfikacji wyrobów, usług lub systemów zarządzania w zakresie:

- prawidłowości prowadzenia i rzetelności przebiegu procesu certyfikacyjnego,
- zakresu wykonanej pracy,
- terminu wykonania,
- kosztów i innych aspektów wynikających z procesów certyfikacji wyrobów, usług lub systemów zarządzania jakością.

Skargi mogą również składać dowolne osoby lub organizacje na certyfikowanych przez Ośrodek Certyfikacji klientów. Skargi mogą być kierowane do Ośrodka Certyfikacji lub do Dyrektora Instytutu.

Decyzję odnośnie uznania lub nie uznania skargi podejmuje Kierownik Ośrodka Certyfikacji. Skargi dotyczące Kierownika Ośrodka Certyfikacji rozpatruje Dyrektor i podejmuje decyzje

Skargi powinny być przez Ośrodek Certyfikacji rozpatrzone w terminie dwóch tygodni od wpłynięcia do Instytutu. W uzasadnionych przypadkach możliwe jest przesunięcie tego terminu pod warunkiem uzgodnienia tego z klientem.

Składający skargę zgłasza ją w dowolnej formie pisemnej.

Niezależnie od formy zgłoszenia skargi jest ona rejestrowana przez wyznaczonego pracownika w „Rejestrze skarg”.

Wstępną analizę zasadności skargi przeprowadza na podstawie istniejących dokumentów Kierownik Działu Ośrodka Certyfikacji, którego skarga dotyczy i propozycję jej załatwienia przedstawia Kierownikowi Ośrodka Certyfikacji.

W przypadku, jeżeli skarga dotyczy certyfikowanego przez Ośrodek klienta Kierownik Ośrodka analizuje dokumentację danego klienta znajdującą się w Ośrodku ze szczególnym uwzględnieniem wyników przeprowadzonych auditów, podejmuje decyzję oraz powiadamia klienta o treści otrzymanej skargi nie podając nazwiska lub nazwy składającego skargę.

Kierownik Ośrodka Certyfikacji na podstawie opinii Kierownika Działu Ośrodka Certyfikacji oraz odpowiedniej dokumentacji podejmuje decyzję o uznaniu lub nie uznaniu skargi oraz o trybie jej załatwienia. W przypadkach złożonych Kierownik Ośrodka przed podjęciem decyzji może zasięgnąć opinii Komitetu Technicznego. Jeżeli natomiast skarga dotyczy spraw finansowych - zasięga opinii Głównego Księgowego.

Treść decyzji oraz tryb i przebieg rozpatrywania skargi wpisywana jest do „Rejestru skarg” przez wyznaczonego pracownika właściwego Działu Ośrodka Certyfikacji.

O decyzji odnośnie uznania lub nie uznania skargi klient jest informowany na piśmie z tym, że w przypadku skargi nie uznanej konieczne jest uzasadnienie decyzji oraz poinformowanie o możliwości złożenia skargi do Polskiego Centrum Akredytacji.

Od decyzji dotyczącej rozpatrzenia skargi klient ma prawo odwołać się do Dyrektora Instytutu.

Jeżeli rozpatrzenie i załatwienie skargi będzie wymagało kosztów, to zostaną one poniesione przez:

- Instytut, w przypadku skargi uznanej,
- klienta, jeżeli skarga nie będzie uznana.

Skargi zgłoszone przez klientów Ośrodka Certyfikacji mogą być podstawą podjęcia działań korygujących zgodnie z procedurą PC-02 oraz powinny być przedmiotem przeglądu systemu zarządzania

3 Sprawy sporne

Sprawy sporne pomiędzy klientami a Ośrodkiem Certyfikacji mogą dotyczyć:

- interpretacji przepisów dotyczących certyfikacji wyrobów, usług lub certyfikacji systemów zarządzania,
- interpretacji norm i innych dokumentów odniesienia,
- wyniku załatwienia skarg lub odwołań.

Rozstrzygającymi w sprawach spornych dotyczących interpretacji przepisów i norm są organy lub jednostki je stanowiące lub przez te przepisy wskazane.

Sprawy sporne dotyczące problematyki gospodarczej rozstrzyga właściwy sąd zgodnie z przepisami prawa.

Stosowne zapisy dotyczące sposobów rozwiązywania spaw spornych podane są w umowach zawieranych przez Ośrodek Certyfikacji z klientami.