

**ROZPATRYWANIE ODWOŁAŃ, SKARG, SPRAW SPORNYCH****1. CEL**

Celem procedury jest zapewnienie prawidłowego, rzetelnego i obiektywnego postępowania, przy rozpatrywaniu odwołań i skarg złożonych przez wnioskujących o certyfikację lub posiadaczy certyfikatów, a także przy rozstrzyganiu spraw spornych.

**2. ZAKRES STOSOWANIA**

Procedurę stosuje się na każdym etapie procesu certyfikacji w sytuacji, gdy wnioskujący lub posiadacz certyfikatu ma zastrzeżenia, co do prawidłowości prowadzenia procesu certyfikacji i/lub nie zgadza się z decyzją Kierownika SP.

**3. DOKUMENTY ZWIĄZANE**

- 3.1.** PN-EN ISO/IEC 17021:2011 „Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek prowadzących audyty i certyfikację systemów zarządzania”.

**4. DEFINICJE**

- 4.1.** **Odwołanie** – (pisemny) wniosek klienta OCOiSZ dotyczący zmiany podjętych przez Kierownika OCOiSZ decyzji certyfikacyjnych.
- 4.2.** **Skarga** – zażalenie składane przez klienta dotyczące wykonanej usługi lub prowadzonego procesu certyfikacji systemu zarządzania.

**5. SPOSÓB POSTĘPOWANIA**

- 5.1.** CIOP-PIB przyjmuje i rozpatruje każde odwołanie dotyczące postępowania i podjętych decyzji, złożone przez wnioskującego o przeprowadzenie certyfikacji lub posiadacza certyfikatu w terminie do 30 dni od daty uzyskania informacji o przedmiocie odwołania.

Odwołania w formie pisemnej wpływają do Zastępcy Dyrektora ds. Systemów Zarządzania i Certyfikacji, następnie wpływają do SP i są wpisywane do rejestru odwołań prowadzonego przez pracownika SP.

- 5.2.** Po analizie odpowiednich dokumentów i przedstawionej argumentacji, decyzję o uznaniu odwołania lub o ewentualnym wykonaniu dodatkowych czynności wyjaśniających takich jak audit z krótkim terminem powiadomienia i/lub rozpatrzenie sprawy przez Komitet Techniczny podejmuje Zastępca Dyrektora ds. Systemów Zarządzania i Certyfikacji.

Decyzja ta przekazywana jest na piśmie składającemu odwołanie w terminie do 14 dni od daty wpływu odwołania, do CIOP-PIB.

- 5.3.** W przypadku, gdy po wykonaniu dodatkowych czynności wyjaśniających Zastępca Dyrektora ds. Systemów Zarządzania i Certyfikacji podejmuje decyzję nieuznania odwołania, koszty tych czynności pokrywa strona, która wniosła odwołanie – wnioskujący o certyfikację lub posiadacz certyfikatu.

**ROZPATRYWANIE ODWOŁAŃ, SKARG, SPRAW SPORNYCH**

- 5.4.** W przypadku uznania odwołania Kierownik SP w uzgodnieniu z DS podejmuje działania mające na celu usatysfakcjonowanie osoby lub jednostki organizacyjnej składającej odwołanie. Mogą one dotyczyć np. wniesienia odpowiednich poprawek lub uzupełnień do dokumentów, aktualizacji publikacji itp.
- 5.5.** W przypadku nieuznania przez CIOP-PIB odwołania wnioskujący może złożyć odwołanie do Polskiego Centrum Akredytacji, o czym jest informowany pisemnie.
- 5.6.** Wnioskujący o przeprowadzenie certyfikacji lub posiadacz certyfikatu może złożyć skargę dotyczącą prawidłowości prowadzenia procesu certyfikacji i nadzoru na każdym etapie jego realizacji.
- 5.7.** W przypadku zgłoszenia skargi do prawidłowości prowadzenia certyfikacji i nadzoru stosuje się postępowanie odpowiednio jak przedstawiono w pkt. 4.1., 4.2. i 4.5. niniejszej procedury.
- 5.8.** W przypadku gdy skarga dotyczy certyfikowanego przez Instytut klienta, CIOP-PIB powiadamia skarżącego o rozpoczęciu procesu załatwiania sprawy.
- 5.9.** W celu wyjaśnienia sprawy SP przygotowuje stosowne pismo do skarżonego klienta o wpłynięciu skargi i prosi o złożenie wyjaśnień. Pismo to powinno być tak sformułowane, aby została zachowana poufność w odniesieniu do składającego skargę i przedmiotu skargi.
- 5.10.** Jeśli wyjaśnienie skarżonego klienta nie będzie satysfakcjonujące w celu oceny skuteczności certyfikowanego systemu zarządzania przeprowadza się audit specjalny lub jeśli to zasadne wyjaśnia sprawę podczas najbliższego planowanego auditu nadzoru.
- 5.11.** W przypadku CIOP-PIB informuje składającego skargę o zakończeniu procesu jej rozpatrywania i jego wyniku.
- 5.12.** Dokumenty dotyczące odwołań, skarg są dołączane odpowiednio do:
- dokumentacji wniosku o przeprowadzenie certyfikacji,
  - dokumentacji nadzorowanego certyfikatu.
- 5.13.** W przypadku powstania spraw spornych np. dotyczących interpretacji wymagań określonych w danym dokumencie odniesienia Instytut zasięga opinii Komitetu Technicznego i/lub innej jednostki certyfikującej lub PCA. Opinia ta jest podstawą do rozstrzygnięcia sprawy.
- 6. OSOBY ODPOWIEDZIALNE**
- 6.1.** Za rozpatrywanie odwołań, skarg są odpowiedzialni odpowiednio Zastępca Dyrektora ds. Systemów Zarządzania i Certyfikacji oraz Kierownik SP.