



Łukasiewicz

Warszawski Instytut Technologiczny

CENTRUM JAKOŚCI I CERTYFIKACJI

PROCEDURA PR-7.1

ROZPATRYWANIE ODWOŁAŃ I SKARG

Wydanie nr: 5

Data wydania: 10.10.2024

Egzemplarz nr **1**

Egzemplarz użytkowy – Podlega aktualizacji

Sprawdził

Kierownik ds. Jakości

mgr inż. Marian Kaczmarek

Zatwierdził

Kierownik Centrum
Jakości i Certyfikacji

mgr inż. Michał Koźlik

Nr egzemplarza	Rozdzielnik dokumentu
1	Kierownik ds. Jakości - IJ

Wydanie Nr: 5	PROCEDURA PR-7.1	Wersja strony Nr: 00
Data wydania: 10.10.2024	ROZPATRYWANIE ODWOŁAŃ I SKARG	Data zmiany: 10.10.2024

SPIS TREŚCI

1	CEL PROCEDURY	2
2	PRZEDMIOT I ZAKRES STOSOWANIA PROCEDURY	2
3	DEFINICJE I TERMINOLOGIA	2
4	UPRAWNIENIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ	2
5	OPIS POSTĘPOWANIA	3
5.1	Odwołania.....	3
5.2	Skargi.....	4
6	ZAPISY	5
7	DOKUMENTY ZWIĄZANE	5
8	ZAŁĄCZNIKI	5
9	REJESTR WPROWADZONYCH ZMIAN	6

Niniejszy dokument jest własnością Centrum Jakości i Certyfikacji Sieć Badawcza Łukasiewicz – Warszawskiego Instytutu Technologicznego. Zabrania się dokonywania zmian w treści dokumentu, a także kopiowania i rozpowszechniania dokumentu bez zgody właściciela.

Niniejszy dokument znajduje się pod nadzorem Kierownika ds. Jakości, do którego należy zgłaszać wszystkie przypadki zniszczenia, zgubienia, konieczności wymiany lub wydania dodatkowych egzemplarzy dokumentu.

Wydanie Nr: 5	PROCEDURA PR-7.1	Wersja strony Nr: 00
Data wydania: 10.10.2024	ROZPATRYWANIE ODWOŁAŃ I SKARG	Data zmiany: 10.10.2024

1 CEL PROCEDURY

Celem procedury jest zapewnienie, że każde odwołanie lub skarga będą przyjmowane, bezstronnie rozpatrzone, a w przypadku konieczności zostaną podjęte właściwe działania.

2 PRZEDMIOT I ZAKRES STOSOWANIA PROCEDURY

Przedmiotem niniejszej procedury jest określenie zasad wg których rozpatrywane są odwołania od decyzji podjętych przez Centrum Jakości i Certyfikacji oraz określenie sposobu reagowania na skargi zgłoszone w odniesieniu do działalności Centrum.

3 DEFINICJE I TERMINOLOGIA

Występujące w procedurze definicje i terminy związane z systemem zarządzania są zgodne z określonymi w normach wymienionych w Rozdziale 7. Ponadto stosuje się następujące definicje i skróty:

odwołanie – wystąpienie o ponowne rozpatrzenie sprawy, w odniesieniu do której Centrum Jakości i Certyfikacji podjęło decyzję.

skarga – wyrażenie niezadowolenia innego niż odwołanie, przez jakąkolwiek osobę lub organizację, w stosunku do działania Centrum Jakości i Certyfikacji.

skarga uznana – skarga, której zasadność została potwierdzona w wyniku procesu jej rozpatrzenia,

skarga nieuznana – skarga, której zasadność nie została potwierdzona w wyniku procesu jej rozpatrzenia,

Centrum – Centrum Jakości i Certyfikacji Sieć Badawcza Łukasiewicz – Warszawskiego Instytutu Technologicznego,

Instytut, Łukasiewicz – WIT – Sieć Badawcza Łukasiewicz – Warszawski Instytut Technologiczny.

4 UPRAWNIENIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Z-ca Dyrektora ds. Jakości i Komercjalizacji:

- podejmowanie decyzji w sprawie odwołań,
- podejmowanie decyzji w sprawie skarg.

Kierownik Centrum Jakości i Certyfikacji jest uprawniony i odpowiedzialny za nadzór nad funkcjonowaniem niniejszej procedury.

Zastępca Kierownika Centrum Jakości i Certyfikacji jest uprawniony i odpowiedzialny za realizowanie postanowień niniejszej procedury w lokalizacji Centrum w Katowicach.

Kierownik ds. Jakości jest uprawniony i odpowiedzialny za:

- nadzorowanie prowadzonych rejestrów skarg i odwołań oraz innych zapisów z tym związanych,
- nadzorowanie procesów postępowania z odwołaniami i skargami,
- opracowanie harmonogramów działań korygujących i zapobiegawczych jeżeli zachodzi taka

Sieć Badawcza Łukasiewicz - Warszawski Instytut Technologiczny 01-796 Warszawa, ul. Duchnicka 3 Centrum Jakości i Certyfikacji 02-673 Warszawa, ul. Racjonalizacji 6/8 40-157 Katowice, Al. W. Korfantego 193A	Strona 2 z 6
---	--------------

Wydanie Nr: 5	PROCEDURA PR-7.1	Wersja strony Nr: 00
Data wydania: 10.10.2024	ROZPATRYWANIE ODWOŁAŃ I SKARG	Data zmiany: 10.10.2024

konieczność na skutek skarg lub odwołań.

5 OPIS POSTĘPOWANIA

5.1 Odwołania

Odwołanie od decyzji powinno być zgłoszone na piśmie w terminie 14 dni od daty otrzymania kwestionowanej decyzji. Odwołanie może być kierowane do Instytutu na adresy Centrum Jakości i Certyfikacji lub bezpośrednio do Z-cy Dyrektora ds. Jakości i Komercjalizacji.

Odwołanie po wpłynięciu do Instytutu jest kierowane do Kierownika ds. Jakości, który po potwierdzeniu, że dotyczy decyzji Centrum Jakości i Certyfikacji, rejestruje odwołanie w „Rejestrze odwołań” wg wzoru będącego załącznikiem nr 1, a następnie przekazuje odwołanie Z-cy Dyrektora ds. Jakości i Komercjalizacji wraz z kompletem dokumentów dotyczących przedmiotu odwołania. Centrum Jakości i Certyfikacji potwierdza pisemnie przyjęcie odwołania i informuje składającego odwołanie o terminie jego rozpatrzenia. Odwołanie powinno być rozpatrzone w terminie 30 dni od daty jego otrzymania. W przypadku gdy odwołanie nie dotyczy decyzji Centrum Jakości i Certyfikacji wnoszący odwołanie jest o tym informowany pisemnie. Centrum Jakości i Certyfikacji nie stosuje żadnych dyskryminujących działań przeciwko składającemu odwołanie.

Z-ca Dyrektora ds. Jakości i Komercjalizacji przeprowadza analizę formalną zasadności odwołania, zasięgając w razie konieczności opinii Komitetów Technicznych oraz innych ekspertów, zależnie od przedmiotu odwołania. W każdym przypadku osoba lub zespół rozpatrujący odwołanie powinien posiadać kompetencje określone w procedurze PR-5.1.

W procesie postępowania z odwołaniami nie uczestniczą osoby zaangażowane w przedmiot odwołania lub w jakikolwiek inny sposób wykazujące konflikt interesów ze składającym odwołanie. W przypadku personelu świadczącego konsultacje lub zatrudnionego przez Klienta nie może on być angażowany w proces rozpatrzenia odwołania przez okres co najmniej 2 lat od ich zakończenia.

Z-ca Dyrektora ds. Jakości i Komercjalizacji podejmuje decyzję w sprawie odwołania i określa jakie działania mają być podjęte. Decyzja Z-cy Dyrektora ds. Jakości i Komercjalizacji komunikowana jest składającemu odwołanie oraz wpisywana jest przez Kierownika ds. Jakości do „Rejestru odwołań”. W przypadku negatywnej decyzji w sprawie odwołania konieczne jest jej uzasadnienie. W każdej sytuacji składający odwołanie powiadamiany jest pisemnie o przebiegu, wyniku i zakończeniu procesu rozpatrywania odwołania.

Odwołania mogą być podstawą podjęcia działań korekcyjnych, korygujących lub zapobiegawczych zgodnie z procedurą PR-4.2 oraz powinny być przedmiotem przeglądu systemu zarządzania. Działania podjęte w wyniku rozpatrzenia odwołania zgodnie z decyzją Z-cy Dyrektora ds. Jakości i Komercjalizacji są odnotowywane w „Rejestrze odwołań”.

Wydanie Nr: 5	PROCEDURA PR-7.1	Wersja strony Nr: 00
Data wydania: 10.10.2024	ROZPATRYWANIE ODWOŁAŃ I SKARG	Data zmiany: 10.10.2024

Jeżeli rozpatrzenie i załatwienie odwołania będzie wymagało kosztów, wówczas Centrum Jakości i 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.

5.2 Skargi

Klienci Centrum Jakości i Certyfikacji mogą zgłaszać skargi dotyczące działalności Centrum. Skargi mogą również składać dowolne osoby lub organizacje na certyfikowanych przez Centrum klientów. Skargi powinny mieć formę pisemną i mogą być kierowane do Centrum Jakości i Certyfikacji lub do Dyrekcji Instytutu.

Po potwierdzeniu, że skargi dotyczą działalności certyfikacyjnej Centrum Jakości i Certyfikacji Kierownik ds. Jakości rejestruje skargę w „Rejestrze skarg” wg wzoru będącego załącznikiem nr 2. Centrum Jakości i Certyfikacji potwierdza pisemnie przyjęcie skargi i informuje składającego skargę o terminie jej rozpatrzenia. Skarga powinna być rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. W uzasadnionych przypadkach możliwe jest przesunięcie tego terminu pod warunkiem uzgodnienia tego z klientem. W przypadku gdy skarga nie dotyczy działalności certyfikacyjnej Centrum Jakości i Certyfikacji wnoszący skargę jest o tym informowany pisemnie. Centrum Jakości i Certyfikacji nie stosuje żadnych dyskryminujących działań przeciwko składającemu skargę.

Kierownik Centrum Jakości i Certyfikacji lub jego zastępca, w zależności od przedmiotu skargi, kompletuje dokumentację dotyczącą skargi, przeprowadza weryfikację wszystkich niezbędnych informacji i przekazuje swoje stanowisko wraz z posiadaną dokumentacją Z-cy Dyrektora ds. Jakości i Komercjalizacji, który przeprowadza analizę formalną zasadności skargi, zasięgając w razie konieczności opinii Komitetów Technicznych oraz innych ekspertów, zależnie od przedmiotu skargi. W każdym przypadku osoba lub zespół rozpatrujący skargę powinien posiadać kompetencje określone w procedurze PR-5.1.

W przypadku, jeżeli skarga dotyczy certyfikowanego przez Centrum klienta Kierownik Centrum lub jego zastępca powiadamia Posiadacza Certyfikatu o treści otrzymanej skargi nie podając nazwiska lub nazwy składającego skargę. Podczas rozpatrywania skargi dotyczącej certyfikowanego klienta w zakresie systemów zarządzania uwzględnia się skuteczność jego systemu zarządzania. Centrum ustala z certyfikowanym klientem i składającym skargę, czy i w jakim stopniu przedmiot skargi i jej rozwiązanie będzie podane do publicznej wiadomości.

W procesie postępowania ze skargami nie uczestniczą osoby zaangażowane w przedmiot skargi lub w jakikolwiek inny sposób wykazujące konflikt interesów ze składającym skargę. W przypadku personelu świadczącego konsultacje lub zatrudnionego przez Klienta nie może on być angażowany w proces rozpatrzenia skargi przez okres co najmniej 2 lat od ich zakończenia.

Z-ca Dyrektora ds. Jakości i Komercjalizacji podejmuje decyzję w sprawie skargi i określa jakie działania

Wydanie Nr: 5	PROCEDURA PR-7.1	Wersja strony Nr: 00
Data wydania: 10.10.2024	ROZPATRYWANIE ODWOŁAŃ I SKARG	Data zmiany: 10.10.2024

mają być podjęte. Decyzja komunikowana jest składającemu skargę oraz wpisywana jest przez Kierownika ds. Jakości do „Rejestru skarg”. W przypadku skargi nieuznanej konieczne jest uzasadnienie decyzji oraz poinformowanie o możliwości złożenia odwołania od podjętej decyzji. W każdym przypadku składający skargę powiadamiany jest pisemnie o przebiegu, wyniku i zakończeniu procesu rozpatrywania skargi. Zgłoszone skargi mogą być podstawą podjęcia działań korekcyjnych, korygujących lub zapobiegawczych zgodnie z procedurą PR-4.2 oraz powinny być przedmiotem przeglądu systemu zarządzania.

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

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

Osoby uczestniczące w procesie rejestrowania, rozpatrywania oraz podejmowania decyzji w sprawie skarg są zobowiązane do zachowania poufności w odniesieniu do składającego oraz przedmiotu skargi.

6 ZAPISY

Zapisami dotyczącymi odwołań i skarg są „Rejestry Skarg” i „Rejestry Odwołań” oraz prowadzona w tym zakresie korespondencja.

7 DOKUMENTY ZWIĄZANE

1. PN-EN ISO 9000:2015-10 „Systemy zarządzania jakością. Podstawy i terminologia”,
2. PN-EN ISO/IEC 17000:2020-12 „Ocena zgodności. Terminologia i zasady ogólne”,
3. PN-EN ISO/IEC 17021-1:2015-09 Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek prowadzących audyty i certyfikację systemów zarządzania. Część 1: Wymagania”,
4. PN-EN ISO/IEC 17065:2013-03 Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek certyfikujących wyroby, procesy i usługi,
5. PR-4.2 „Doskonalenie systemu zarządzania”.
6. PR-5.1 „Zarządzanie personelem”.

8 ZAŁĄCZNIKI

Załącznik nr 1. Rejestr odwołań.

Załącznik nr 2. Rejestr skarg.

