

CIOP  PIB Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy	PROCEDURA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	procedura: PC-06
		strona/stron: 1/3
OŚRODEK CERTYFIKACJI WYROBÓW I SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA		data wdrożenia: 03.01.1994 r.
		ostatnia zmiana: 14.04.2008 r.

ROZPATRYWANIE ODWOŁAŃ, SKARG, REKLAMACJI, SPRAW SPORYCH

1. CEL

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

2. ZAKRES STOSOWANIA

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

3. DOKUMENTY ZWIĄZANE

- 3.1. PN-EN 45011:2000 „Wymagania ogólne dotyczące jednostek prowadzących systemy certyfikacji wyrobów”
- 3.2. PN-EN ISO/IEC 17021:2007 „Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek prowadzących audytowanie i certyfikację systemów zarządzania”.

4. SPOSÓB POSTĘPOWANIA


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

Odwołania w formie pisemnej wpływają do Zastępcy Dyrektora d/s Systemów Zarządzania i Certyfikacji, następnie wpływają do OCWiSZ i są wpisywane do rejestru odwołań prowadzonego przez pracownika BOK.

- 4.2. Po analizie odpowiednich dokumentów i przedstawionej argumentacji, decyzję o uznaniu odwołania lub o ewentualnym wykonaniu dodatkowych czynności wyjaśniających takich jak, badania i/lub audit i/lub ponowne rozpatrzenie sprawy przez właściwy Komitet Techniczny podejmuje Zastępca Dyrektora d/s Systemów Zarządzania i Certyfikacji.

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

- 4.3. W przypadku, gdy po wykonaniu dodatkowych czynności wyjaśniających Zastępca Dyrektora d/s Systemów Zarządzania i Certyfikacji podejmuje decyzję nieuznania odwołania, koszty tych czynności pokrywa strona, która wniosła odwołanie – wnioskujący o certyfikację/ocenę zgodności lub posiadacz certyfikatu.

CIOP  PIB Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy	PROCEDURA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	procedura: PC-06
		strona/stron: 2/3
OŚRODEK CERTYFIKACJI WYROBÓW I SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA		data wdrożenia: 03.01.1994 r.
		ostatnia zmiana: 14.04.2008 r.

ROZPATRYWANIE ODWOŁAŃ, SKARG, REKLAMACJI, SPRAW SPORYCH

- 4.4.** W przypadku uznania odwołania Kierownik OCWiSZ 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.
- 4.5.** W przypadku zgłoszenia skargi lub reklamacji do prawidłowości prowadzenia certyfikacji stosuje się postępowanie odpowiednio jak przedstawiono w pkt. 4.1., 4.2. niniejszej procedury.
- 4.6.** W przypadku gdy skarga dotyczy certyfikowanego przez Instytut klienta, CIOP-PIB powiadamia skarżącego o rozpoczęciu procesu załatwiania sprawy.
- 4.7.** W celu wyjaśnienia sprawy OCWiSZ 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.
- 4.8.** 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.
- 4.9.** CIOP-PIB informuje składającego skargę o zakończeniu procesu jej rozpatrywania.
- 4.10.** Dokumenty dotyczące odwołań, skarg, reklamacji są dołączane odpowiednio do:
- dokumentacji wniosku o przeprowadzenie certyfikacji/oceny zgodności,
 - dokumentacji nadzorowanego certyfikatu.
- 4.11.** W przypadku powstania spraw spornych np. dotyczących interpretacji wyników badań lub wymagań określonych w danym dokumencie odniesienia Instytut zasięga opinii właściwego Komitetu Technicznego i/lub innej jednostki certyfikującej/notyfikowanej. Opinia ta jest podstawą do rozstrzygnięcia sprawy.
- 5. OSOBY ODPOWIEDZIALNE**
- 5.1.** Za rozpatrywanie odwołań, skarg, reklamacji są odpowiedzialni odpowiednio Zastępca Dyrektora d/s Systemów Zarządzania i Certyfikacji oraz Kierownik OCWiSZ.