

Procedura ogólna PO-06

Odwołania i skargi

Zarządzający dokumentacją: <i>dr inż. Eugeniusz Szczok</i>	
Zatwierdził: <i>dr inż. Michał Kubica</i>	

Wydanie: 11
Egzemplarz nr 1
Status egzemplarza: nadzorowany
Przeznaczony dla: Działu Ośrodek Certyfikacji

**Niniejsza Procedura stanowi własność
Działu Ośrodek Certyfikacji
Sieci Badawczej Łukasiewicz – Górnośląskiego Instytutu
Technologicznego, Centrum Spawalnictwa**

**Procedura jest dokumentem zastrzeżonym i może być
zmieniana, kopiowana i rozpowszechniana jedynie
przez Dział Ośrodek Certyfikacji**

Łukasiewicz– GIT, Centrum Spawalnictwa, Dział Ośrodek Certyfikacji	
Procedura ogólna PO-06 - wydanie 11	Wersja strony: a Data wydania strony: 20.01.2025
<i>Odwolania i skargi</i>	Strona/Stron - 4/6

1. Cel procedury

Celem procedury jest określenie prawidłowego sposobu rozpatrywania odwołań i skarg wpływających od organizacji, osób lub innych stron do Jednostki Certyfikującej w wyniku realizacji usług związanych z certyfikacją procesów spawania, zakładowej kontroli produkcji, systemów zarządzania jakością oraz kwalifikowaniem i certyfikacją personelu.

1.1. Definicje

Odwolanie:

Formalny sprzeciw osoby lub organizacji wobec decyzji podjętej przez Jednostkę Certyfikującą z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy i zmianę wydanej decyzji.

Skarga:

Wyrażenie niezadowolenia przez osobę lub organizację z jakiegoś elementu działania Jednostki Certyfikującej, certyfikowanej organizacji lub osoby, np. błędnych zapisów, nie dotrzymania terminów, braku niezbędnych informacji, zachowania personelu Jednostki Certyfikującej, itp., wymagające formalnej odpowiedzi ze strony Jednostki Certyfikującej. Jeżeli skarga dotyczy decyzji podjętej przez Jednostkę Certyfikującą jest traktowana jako odwołanie.

2. Odpowiedzialność

Kierownik Działu Ośrodek Certyfikacji, zwany dalej Kierownikiem Działu, jest odpowiedzialny za postępowanie z odwołaniami i skargami. Jednostka Certyfikująca zapewnia, że osoby zaangażowane w postępowanie z odwołaniami i skargami, nie brały udziału w procesie certyfikacji (udział w audicie, komisji egzaminacyjnej itp.) i nie podejmowały zaskarżonej decyzji w sprawie certyfikacji. Jednostka Certyfikująca zapewnia, że składanie, rozpatrywanie i podejmowanie decyzji w sprawie odwołań i skarg, nie będzie skutkowało żadnymi działaniami dyskryminującymi przeciwko składającemu odwołanie lub skargę.

3. Postępowanie

Wszystkie odwołania i skargi są rejestrowane w "Rejestrze odwołań i skarg" na formularzu FO-07.

Jednostka dokumentuje poszczególne etapy procesu postępowania z odwołaniami i skargami na formularzu FO-45 w wersji elektronicznej.

3.1 Odwołania

Organizacje lub osoby mają prawo do odwołania od decyzji podjętej w trakcie procesu certyfikacji lub kwalifikowania. Mogą to być decyzje związane z odmową wydania certyfikatu, dyplomu lub zmianą jego statusu (rozszerzenie, przedłużenie, unieważnienie, itp.).

Kolejność postępowania z odwołaniami przebiega w następujący sposób:

- odwołanie powinno być złożone na piśmie, w terminie do 4 tygodni od daty otrzymania decyzji o certyfikacji (pisma) lub wyników egzaminu. Jednostka Certyfikująca informuje pisemnie o przyjęciu odwołania.
- odwołanie jest rozpatrywane w terminie do 30 dni od daty jej wpłynięcia. Zespół Odwoławczy bada zasadność odwołania, a następnie wydaje opinię dotyczącą odwołania,
- wynik odwołania jest podawany w ciągu 2 tygodni od daty rozpatrzenia odwołania.

Łukasiewicz– GIT, Centrum Spawalnictwa, Dział Ośrodek Certyfikacji	
Procedura ogólna PO-06 - wydanie 11	Wersja strony: a Data wydania strony: 20.01.2025
<i>Odwołania i skargi</i>	Strona/Stron - 4/6

W szczególnych przypadkach czas postępowania z odwołaniem może być wydłużony.

Postępowanie z odwołaniami obejmuje:

- przyjmowanie, walidowanie (sprawdzanie zasadności odwołania) i rozpatrywanie odwołania, śledzenie i zapisywanie odwołań, w tym działań podejmowanych w celu ich rozwiązania,
- zapewnienie podjęcia wszelkich stosownych działań korygujących.

Odwołanie w sprawach certyfikowania procesów spawania, zakładowej kontroli produkcji oraz certyfikowania systemów zarządzania jakością, rozpatrywane jest przez powołany przez Dyrektora Sieci Badawczej Łukasiewicz–Górnośląski Instytut Technologiczny, Centrum Spawalnictwa, Zespół Odwoławczy, całkowicie niezależny od personelu Jednostki Certyfikującej i składający się z co najmniej 3 członków, mających kwalifikacje wg procedury PO-01.

Odwołanie w sprawach kwalifikowania i/lub certyfikowania osób rozpatrywane jest przez Zespół Odwoławczy składający się z co najmniej dwóch osób, z których jedna może być Przewodniczącym Komisji Egzaminacyjnej, która przeprowadzała egzamin, natomiast druga jest osobą, która nie uczestniczyła w egzaminie lub ocenie składającego odwołanie.

Po zapoznaniu się z opinią Zespołu Odwoławczego, Kierownik Działu lub jego Zastępca podejmuje decyzję o uznaniu lub nieuznaniu odwołania i powiadamia pisemnie wnoszącego odwołanie o podjętej decyzji, wraz z jej uzasadnieniem. Proces odwołania prowadzony jest przy zachowaniu pełnej poufności.

Zarówno osoby podejmujące decyzję jak i osoby będące w składzie Zespołu Odwoławczego nie mogą być w jakikolwiek sposób związane z organizacją lub osobą wnoszącą odwołanie.

W przypadku nieuznania odwołania przez Kierownika Działu lub jego Zastępcę, organizacja lub osoba może zwrócić się o ponowne rozpatrzenie odwołania do Dyrektora Sieci Badawcza Łukasiewicz–Górnośląski Instytut Technologiczny, Centrum Spawalnictwa. Przed podjęciem decyzji o uznaniu lub nieuznaniu odwołania, Dyrektor Centrum Spawalnictwa może skorzystać z opinii Rady Działu Ośrodek Certyfikacji, w zależności od obszaru w jakim odwołanie występuje, a następnie powiadamia pisemnie wnoszącego odwołanie o podjętej decyzji, wraz z jej uzasadnieniem. Ponowne odwołanie rozpatrywane jest w terminie do 60 dni od daty jego wpłynięcia.

3.2 Skargi

Skargi mogą być złożone na piśmie w formie listowej, drogą elektroniczną lub telefonicznie. Wszystkie skargi są rejestrowane w "Rejestrze odwołań i skarg" na formularzu RO-07.

Jednostka Certyfikująca informuje pisemnie organizację lub osobę składającą skargę o przyjęciu skargi i sposobie jej załatwienia. W przypadku, kiedy została złożona skarga na certyfikowanego klienta, Jednostka Certyfikująca informuje organizację lub osobę, na którą została złożona skarga, podając treść oraz podmiot i/lub osobę składającą skargę.

Osoba podejmująca decyzje oraz osoby rozpatrujące skargę, nie mogą być w jakikolwiek sposób związane z organizacją lub osobą składającą skargę.

Łukasiewicz– GIT, Centrum Spawalnictwa, Dział Ośrodek Certyfikacji	
Procedura ogólna PO-06 - wydanie 11	Wersja strony: a Data wydania strony: 20.01.2025
<i>Odwołania i skargi</i>	Strona/Stron - 5/6

Rozpatrywanie skargi prowadzone jest przy zachowaniu pełnej poufności, przy braku jakichkolwiek działań dyskryminujących przeciwko składającemu skargę.

Postępowanie z skargami obejmuje:

- przyjmowanie, walidowanie (sprawdzanie zasadności skargi), rozpatrywanie skargi i działania w reakcji na nie,
- w razie konieczności, zapewnienie podjęcia wszelkich stosownych działań korygujących.

Skarga jest rozpatrywana wstępnie przez Kierownika Działu lub jego Zastępcę, a następnie może być kierowana do osoby wyznaczonej do jej załatwienia, wyznaczonej z grona Koordynatorów, auditorów/inspektorów lub egzaminatorów mających kwalifikacje wg procedury PO-01 lub innych ekspertów w danej dziedzinie

Skargi są rozpatrywane w ciągu 14 dni licząc od daty wpłynięcia ich do Jednostki Certyfikującej. W szczególnych przypadkach czas może być wydłużony.

Organizacja lub osoba, na którą została złożona skarga ma obowiązek do 2 tygodni ustosunkować się do złożonej skargi i przesłać pisemną informację do Jednostki Certyfikującej.

W przypadku niepełnego wyjaśnienia lub braku wyjaśnienia ze strony organizacji i/lub osoby, której dotyczy skarga, Kierownik Działu lub jego Zastępca może podjąć decyzję o zawieszeniu lub unieważnieniu certyfikatu. W zakresie certyfikacji systemów zarządzania jakością, procesów spawania i ZKP może zostać podjęta decyzja o przeprowadzeniu auditu specjalnego lub inspekcji specjalnej i w ostateczności unieważnieniu certyfikatu.

Jednostka Certyfikująca informuje pisemnie składającego skargę o zakończeniu procesu rozpatrywania skargi i jego wyniku.

W razie konieczności Jednostka Certyfikująca wraz z certyfikowanym klientem i składającym skargę rozstrzyga, czy, a jeśli tak, to w jakim stopniu, przedmiot skargi i jej rozwiązanie powinny być podane do publicznej wiadomości.

Przy rozpatrywaniu skargi złożonej na certyfikowaną organizację, dotyczącej jej systemu zarządzania jakością, Jednostka Certyfikująca uwzględnia skuteczność działania wdrożonego certyfikowanego systemu zarządzania jakością.

3.3 Działania korygujące lub zapobiegawcze

Jeżeli w wyniku analizy odwołania lub skargi wykonywane są w Jednostce Certyfikującej działania korygujące lub zapobiegawcze, to prowadzone są zgodnie z procedurą PO-05.

3.4 Zapisy

Zapisy dotyczące odwołań i skarg przechowywane są w Jednostce Certyfikującej przez okres ważności certyfikatu, którego dotyczy odwołanie lub skarga, a następnie archiwizowane i przechowywane przez okres minimum 10 lat.

Łukasiewicz– GIT, Centrum Spawalnictwa, Dział Ośrodek Certyfikacji	
Procedura ogólna PO-06 - wydanie 11	Wersja strony: 1 Data wydania strony: 20.01.2025
<i>Odwołania i skargi</i>	Strona/Stron - 6/6

3.5 Ograniczenia personalne

W załatwianiu odwołań i skarg nie mogą brać udziału osoby, które w ciągu ostatnich 2 lat w jakikolwiek sposób współpracowały z certyfikowaną organizacją lub osobą.

4. Dokumenty powołane

4.1 Procedury

- a) PO-05 Działania korygujące i zapobiegawcze.

4.2 Formularze

- a) FO-07 Rejestr odwołań i skarg,
- b) FO-45 Etapy procesu postępowania z odwołaniami i skargami.