1. **Cel**

   Celem niniejszej procedury jest ustalenie trybu postępowania mającego stworzyć klientowi możliwość załatwienia skarg i odwołań od decyzji JOZ na każdym etapie postępowania certyfikacyjnego i w okresie nadzoru nad posiadaczem certyfikatu, a także rozstrzygania spraw spornych.

2. **Zakres stosowania**

   Niniejszą procedurę stosuje się w JOZ w przypadku gdy klient ubiegający się w JOZ o certyfikację wyrobu, systemu zarządzania lub osoby odwołuje się od decyzji jednostki dotyczącej przyznania certyfikatu. Procedura ta dotyczy również posiadaczy certyfikatów odwołujących się od decyzji JOZ dotyczących zawieszenia, cofnięcia lub zmiany zakresu certyfikacji.
   Procedura znajduje także zastosowanie w przypadku załatwiania skarg.

3. **Terminologia**

   Terminologia stosowana w procedurze jest zgodna z definicjami zawartymi w normach PN-EN ISO 9000:2015-10, PN-EN ISO/IEC 17065:2013-03, PN-EN ISO/IEC 17021-1:2015 i PN-EN ISO/IEC 17024:2012.

4. **Personel**

   Czynności związane z realizacją procedury odwołania od decyzji GIG wykonuje Dyrektor GIG-PIB, zespół wyznaczony przez Dyrektora, pracownicy sekretariatu.

   Czynności związane z realizacją składanych skarg wykonuje Kierownik JOZ, zespół wyznaczony przez Kierownika JOZ, sekretariat.

5. **Odpowiedzialność**

   5.1. Odpowiedzialnymi za przyjmowanie i ewidencjonowanie odwołań są pracownicy Sekretariatu Dyrektora oraz JOZ.
   5.2. Za rozpatrywanie odwołań odpowiada Zespół wyznaczony przez Dyrektora GIG-PIB.
   5.3. Odpowiedzialnym za decyzje w sprawie zasadności odwołań jest Dyrektor GIG-PIB.
   5.4. Odpowiedzialnymi za przyjmowanie i ewidencjonowanie skarg są pracownicy sekretariatu JOZ.
   5.5 Za rozpatrywanie skarg odpowiada Zespół wyznaczony przez Kierownika JOZ.
   5.6 Odpowiedzialnym za decyzje w sprawie skarg jest Kierownik JOZ.

6. **Realizacja procedury**

   6.1. Składanie i ewidencjonowanie odwołań.

   Niniejsza procedura dotyczy postępowania JOZ w przypadku odwołań od decyzji JOZ związanej zarówno z przyznaniem certyfikatu, jak również w sytuacji zawieszenia, cofnięcia lub zmiany zakresu certyfikacji.
   O możliwości złożenia odwołania klient informowany jest na stronie internetowej JOZ, w Programach certyfikacji. Klient składa odwołanie od decyzji JOZ w formie pisemnej do Dyrektora GIG-PIB. Odwołanie powinno być wniesione do Dyrektora GIG-PIB w terminie do 14 dni od daty otrzymania decyzji, z którą się nie zgadza.
   Po zapoznaniu się Dyrektora GIG-PIB z przedmiotem odwołania zostaje ono przekazane do Sekretariatu Dyrektora, gdzie następuje zarejestrowanie odwołania w "Rejestrze skarg, odwołań". Pracownik sekretariatu dokonujący rejestracji wpisuje do rejestru dane na temat odwołania (kto je składa, czego dotyczy, formę przekazu - list, fax, datę itp.).

6.2. Składanie i ewidencjonowanie skarg.
O możliwości złożenia skargi klient oraz inne strony zainteresowane informowane są na stronie internetowej JOZ oraz w Programach certyfikacji.
Klient, strony zainteresowane składają skargę w formie: ustnej, telefonicznej, pisemnej lub drogą elektroniczną (e-mail) do Kierownika JOZ. W Sekretariacie JOZ następuje zarejestrowanie skargi w "Rejestrze skarg, odwołań". Pracownik sekretariatu dokonujący rejestracji wpisuje do rejestru dane na temat skargi (kto składa, czego dotyczy, formę przekazu - list, fax, e-mail, datę itp.).
Sekretariat przekazuje wszystkie informacje dotyczące zarejestrowanej skargi. Kierownikowi JOZ, najpóźniej do 1 dnia od daty rejestracji.

6.3. Postępowanie z odwołaniami od decyzji JOZ.
6.3.1 Rozpatrywaniem odwołań od decyzji JOZ zajmuje się Zespół powoływany przez Dyrektora GIG-PIB składający się z: wyznaczonych przez Dyrektora GIG-PIB 2 ekspertów spośród członków Komitetu Technicznego, Kierownika ds. Jakości JOZ oraz przedstawiciela klienta, którego dotyczy odwołanie.
Osoba wyznaczona do przeprowadzenia postępowania nie uczestniczy w realizacji procesu podlegającemu odwołaniu. Pracom Zespołu przewodniczy Dyrektor GIG-PIB.
GIG-PIB powiadamia klienta o przyjęciu do wiadomości przez jednostkę odwołania oraz o terminie realizacji.

6.4. Postępowanie z skargami.
6.4.2 Rozpatrywaniem skarg zajmuje się Zespół składający się z Kierownika JOZ, Kierownika odpowiedniego Zespołu, Kierownika ds. Jakości, osoby wyznaczonej przez Kierownika JOZ do przeprowadzenia postępowania dotyczącego skargi oraz klienta.
Osoba wyznaczona do przeprowadzenia postępowania nie uczestniczy w realizacji procesu podlegającemu lub skardze.
Kierownik JOZ poleca Kierownikowi Sekretariatu powiadomienie klienta o przyjęciu do wiadomości przez jednostkę skargi oraz terminie rozpatrzenia skargi (nie dłużej niż 30 dni.)

6.5. Komunikowanie się z klientem.
6.5.1 Wyznaczona przez Kierownika JOZ osoba odpowiedzialna za prowadzenie postępowania zbiera wszelkie informacje niezbędne do wyjaśnienia przyczyn i zasadności odwołania/skargi, kontaktując się z klientem telefonicznie, faxem lub pisemnie. Z rozmów telefonicznych przeprowadzanych z klientem sporządzane są notatki służbowe, których kopie przesyła się do klienta z adnotacją, że brak uwag do treści notatki w ciągu 7 dni od daty jej otrzymania oznacza pełną jej akceptację.
Jeżeli skarga dotyczy certyfikowanego klienta Jednostka Oceny Zgodności informuje klienta o fakcie złożenia skargi.

6.6 Wyjaśnienie przyczyn i zasadności odwołania, skarg.

6.6.1Na spotkaniu, w którym biorą udział członkowie Zespołu pod przewodnictwem Dyrektora GIG-PIB wszystkie zebrane fakty i argumenty dotyczące postępowania objętego odwołaniem od decyzji jednostki poddawane są wnikliwej analizie.
6.6.2 Na spotkaniu, w którym biorą udział członkowie Zespołu pod przewodnictwem Kierownika JOZ wszystkie zebrane fakty i argumenty dotyczące postępowania objętego skargą poddawane są wnikliwej analizie.
6.6.3 Decyzje dotyczące odwołania, skargi
6.6.3.1 Decyzję dotyczącą sposobu załatwienia odwołania od decyzji jednostki podejmuje Dyrektor GIG-PIB. Wszystkie działanie dotyczące przyjętego sposobu postępowania są dokumentowane.
Decyzję dotyczącą sposobu załatwienia skargi podejmuje Kierownik JOZ.
6.6.3.2 Decyzja ta może obejmować:
- uznanie odwołania, skargi klienta – co może skutkować zmianą wcześniej wydanej decyzji,
- nie uznanie odwołania, skargi klienta.

6.6.3.3 W przypadku, gdy postępowanie dotyczące odwołania wykaże brak jego zasadności odwołania, skargi następuje pisemne przekazanie klientowi stosownego uzasadnienia wraz z ewentualnym zaproszeniem go na spotkanie wyjaśniające.
W spotkaniu takim biorą wówczas udział:
- w przypadku odwołania Dyrektor GIG-PIB, wyznaczeni członkowie zespołu uczestniczący w procesie odwoławczym.
- w przypadku skargi Kierownik JOZ, wyznaczeni członkowie zespołu uczestniczący w procesie skargi.

Podczas spotkania wyjaśnia się klientowi zasadność podjętej decyzji i prezentuje się dowody uzasadniające podjętą przez JOZ decyzję.
6.6.3.4 Odwołanie od decyzji Dyrektora GIG-PIB.
W przypadku, gdy klient nie zgadza się z decyzją Dyrektora GIG-PIB o nie uznaniu odwołania klient zostaje poinformowany o możliwości odwołania do właściwego Sądu stosownie do przedmiotu roszczenia.
6.6.3.5 Odwołanie od decyzji Kierownika JOZ
W przypadku, gdy klient nie zgadza się z decyzją Kierownika JOZ o nie uznaniu skargi klient zostaje poinformowany o możliwości odwołania do właściwego Sądu stosownie do przedmiotu roszczenia.

6.7. W sytuacji powtarzających się zasadnych skarg, odwołań Kierownik JOZ poleca przeprowadzenie auditu pozaplanowego we właściwym obszarze zgodnie z procedurą PO-04 „Procedura auditu wewnętrznego".

6.8 Koszty postępowania odwoławczego.
6.8.1.Koszty związane z przeprowadzeniem postępowania dotyczącego odwołania/skargi ponosi JOZ. W przypadku uznania odwołania, koszty wynikające z powtórzenia procesu certyfikacyjnego lub jego elementów ponosi w całości jednostka.
6.8.2.W przypadku nie uznania odwołania/skargi, koszty postępowania wyjaśniającego ponosi JOZ w części dotyczącej procesu certyfikacji realizowanej w jednostce. Pozostałe koszty (badania laboratoryjne) zobowiązany jest ponieść klient składający odwołanie.
Wszystkie działania dotyczące postępowania z odwołaniem/skargą są dokumentowane a zapisy przechowywane wraz z dokumentacją sprawy będącej przedmiotem odwołania/skargi.

6.9 W przypadku uznania zasadności odwołania/skargi Jednostka Oceny Zgodności podejmuje niezwłocznie działania korygujące i zapobiegawcze zgodnie z procedurą PO-06 „Procedura działań korygujących i zapobiegawczych”.

SPORZĄDZIŁ	SPRAWDZIŁ	ZATWIERDZIŁ
Nazwisko i imię : mgr inż. Krzysztof Kubica Podpis : Data :	Nazwisko i imię : mgr. inż. Grzegorz Drabik Podpis : Data :	Nazwisko i imię : dr inż. Stefaniak Dariusz Podpis : Data :

Karta zmian

Lp.	Data	Przedmiot zmiany	Wycofano strona / wiersz	Dodano strona / wiersz	Imię i nazwisko zatwierdzającego podpis
1	2	3	4	5	6