

JEDNOSTKA NOTYFIKOWANA NR 1444	PROCEDURA OGÓLNA P-05/JN1444	Nr wydania/ Nr egzemplarza	2/
		Data wydania	18.08.2015
	ROZPATRYWANIE SKARG I ODWOŁAŃ	Strona/stron	1 z 5
		Data wydania strony	18.08.2015

Spis treści:

1. Cel.
2. Zakres.
3. Odpowiedzialność.
4. Definicje.
5. Postanowienia ogólne.
6. Opis postępowania.
7. Dokumenty związane.
8. Załączniki i formularze.

OPRACOWAŁ/A: *Ewa Gąsior*

SPRAWDZIŁ/A: *Joanna Gulczewska, Iwona Misztal*

ZATWIERDZIŁ/A: *Mariusz Czerwiński*

Niniejszy dokument, stanowiący własność Jednostki Notyfikowanej Nr 1444, jest nadzorowany.
Zabrania się samowolnego dokonywania zmian, kopiowania i jego rozpowszechniania.

JEDNOSTKA NOTYFIKOWANA NR 1444	PROCEDURA OGÓLNA P-05/JN1444	Nr wydania/ Nr egzemplarza	2/
		Data wydania	18.08.2015
	ROZPATRYWANIE SKARG I ODWOŁAŃ	Strona/stron	2 z 5
		Data wydania strony	18.08.2015

1. CEL.

Celem niniejszej procedury jest określenie trybu postępowania w Jednostce Notyfikowanej Nr 1444 z przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg i odwołań.

2. ZAKRES.

Procedurę stosuje się w Jednostce Notyfikowanej Nr 1444.

3. ODPOWIEDZIALNOŚĆ.

- 3.1. Kierownik Jednostki Notyfikowanej Nr 1444 ponosi odpowiedzialność za decyzje w sprawie:
- przyjęcia i oceny czy skarga lub odwołanie dotyczą działalności JN,
 - wyznaczenia prowadzącego skargę lub odwołanie,
 - podejmowania decyzji w sprawie skargi i odwołania.
- 3.2. Pełnomocnik Dyrektora ds. Jakości odpowiada za:
- prowadzenie „Rejestru skarg i odwołań Jednostki Notyfikowanej Nr 1444”,
 - przechowywanie dokumentacji dotyczącej skargi i odwołania w JN,
 - nadzorowanie i koordynowanie działań związanych z rozpatrywaniem skargi lub odwołania w JN.
- 3.3. Wyznaczeni przez Kierownika JN pracownicy odpowiadają za terminowe działania niezbędne do rozpatrzenia skargi lub odwołania.
- 3.4. Personel JN jest odpowiedzialny za przestrzeganie postanowień niniejszej procedury.

4. DEFINICJE.

Zgodne z dokumentami przywołanymi w pkt. 7.

Skarga – wyrażenie niezadowolenia innego niż odwołanie, przez jakąkolwiek organizację, w stosunku do jednostki oceniającej zgodność dotyczące działań tej jednostki, wymagające odpowiedzi.

Odwołanie – wystąpienie przez dostawcę przedmiotu oceny zgodności do jednostki oceniającej zgodność o ponowne rozpatrzenie przez tę jednostkę decyzji przez nią podjętej odnoszącej się do tego przedmiotu.

5. POSTANOWIENIA OGÓLNE.

- 5.1. Klient ma prawo składać skargę na każdym etapie realizacji procesów przez JN. Skargi mogą być wnoszone:
- pisemnie, faksem lub pocztą elektroniczną,

JEDNOSTKA NOTYFIKOWANA NR 1444	PROCEDURA OGÓLNA P-05/JN1444	Nr wydania/ Nr egzemplarza	2/
		Data wydania	18.08.2015
	ROZPATRYWANIE SKARG I ODWOŁAŃ	Strona/stron	3 z 5
		Data wydania strony	18.08.2015

- ustnie (w tym telefonicznie) do protokołu,
- przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje i instytucje społeczne (w formie materiałów prasowych lub innych opublikowanych wiadomości, jeżeli mają znamiona skargi).

5.2. Skargi nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu Wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.

5.3. Skargi rozpatrywane są w ciągu miesiąca od dnia otrzymania skargi.

Data wszczęcia postępowania w sprawie skargi lub odwołania jest następny dzień po przekazaniu skargi lub odwołania.

5.4. Klient JN, któremu wydana została decyzja ma prawo złożyć pisemne odwołanie w terminie do 14 dni od daty doręczenia wydanej decyzji. Ze strony JN nie skutkuje to żadnymi działaniami dyskryminującymi.

5.5. Pracownicy JN biorący udział w rozpatrywaniu skargi lub odwołania są zobowiązani do zachowania poufności w stosunku do składającego skargę lub odwołanie jak i do przedmiotu skargi czy odwołania.

5.6. Skargi dotyczące certyfikowanych klientów JN kierowane są w ciągu 14 dni do danego certyfikowanego klienta.

6. OPIS POSTĘPOWANIA.

6.1. Przyjmowanie skargi lub odwołania.

6.1.1. Kierownik Jednostki Notyfikowanej Nr 1444 kwalifikuje pismo jako skargę. Skarga lub odwołanie kierowane są do rejestracji w:

- „Rejestrze skarg” prowadzonym przez sekretariat,
- „Rejestrze skarg i odwołań Jednostki Notyfikowanej 1444” prowadzonym przez PJ.

6.1.2. Kierownik JN nadaje sprawie właściwy bieg wyznaczając prowadzącego sprawę, a w razie potrzeby zespół w celu rozpatrzenia sprawy.

6.2. Rozpatrzenie skargi lub odwołania.

6.2.1. Prowadzący sprawę, zbiera i weryfikuje wszystkie niezbędne informacje, a następnie składa raport Kierownikowi JN wraz z propozycją rozwiązania problemu lub odpowiedzi w przypadku bezzasadności sprawy.

6.2.2. Kierownik JN podejmuje decyzję co do oceny zasadności skargi czy odwołania. Jeżeli skarga czy odwołanie w wyniku rozpatrzenia uznane zostały za:

JEDNOSTKA NOTYFIKOWANA NR 1444	PROCEDURA OGÓLNA P-05/JN1444	Nr wydania/ Nr egzemplarza	2/
		Data wydania	18.08.2015
	ROZPATRYWANIE SKARG I ODWOŁAŃ	Strona/stron	4 z 5
		Data wydania strony	18.08.2015

- zasadne, podejmowane są działania mające na celu m. in. usunięcie skutków zaistniałego problemu,
- bezzasadne, zawiadamia się wnoszącego skargę czy odwołanie, uzasadniając brak podstaw podjęcia działań (bezzasadność).

6.3. W wyniku zasadnej skargi czy odwołania, analizowana jest ich przyczyna. W JN wdrażane są stosowne korekcje i odpowiednie działania korygujące adekwatnie do problemu i zgodnie z Procedurą ogólną „Działania korygujące i zapobiegawcze”.

6.4. Prowadzący sprawę kontaktuje się (jeżeli to możliwe) z wnoszącym skargę czy odwołanie, sprawdzając m. in.:

- potwierdzenie przyjęcia,
- przebieg rozpatrywania,
- rezultat,
- zakończenie procesu,
- zasadność podania sprawy do wiadomości publicznej, celem rozstrzygnięcia z wnoszącym.

6.4.1. Decyzje w sprawie skargi czy odwołania przekazuje wnoszącemu wyznaczony przez Kierownika JN pracownik niezaangażowany w sprawę będącą przedmiotem skargi lub odwołania.

6.5. Jeżeli jest to zasadne Kierownik JN zawiadamia redakcję prasową, radiową lub telewizyjną o wynikach sprawy stanowiącej treść materiału prasowego, radiowego lub innej opublikowanej wiadomości, mających znamiona skargi.

6.6. W przypadku konfliktu klient JN ma prawo skierować sprawę do sądu.

6.7. Skargi dotyczące certyfikowanego klienta JN kierowane są niezwłocznie do klienta, którego skarga dotyczy.

6.7.1. Certyfikowany klient JN którego skarga dotyczy informuje Kierownika JN o jej zasadności oraz ewentualnie o sposobie jej rozpatrzenia.

6.7.2. Jednostka Notyfikowana Nr 1444 zastrzega sobie prawo do uwzględnienia skuteczności certyfikowanego systemu zarządzania klienta np. w trakcie kolejnej certyfikacji.

6.8. Klienci JN podlegają ankietowaniu w celu zbierania informacji na temat jakości usług oferowanych przez Jednostkę Notyfikowaną Nr 1444. Ankieta stanowi formularz nr 1 do niniejszej procedury.

JEDNOSTKA NOTYFIKOWANA NR 1444	PROCEDURA OGÓLNA P-05/JN1444	Nr wydania/ Nr egzemplarza	2/
		Data wydania	18.08.2015
	ROZPATRYWANIE SKARG I ODWOŁAŃ	Strona/stron	5 z 5
		Data wydania strony	18.08.2015

6.8.1. Informacje zebrane na podstawie wypełnionych ankiet przedstawiane są Kierownikowi JN oraz Kierownikom technicznym i omawiane na np. przeglądzie zarządzania.

6.9. Dokumenty związane ze skargami i odwołaniami przechowywane są przez Kierownika JN oraz archiwizowane zgodnie z Instrukcją kancelaryjną.

7. DOKUMENTY ZWIĄZANE.

EN ISO/IEC 17020 „Ocena zgodności. Wymagania dotyczące działania różnych rodzajów jednostek przeprowadzających inspekcję”.

Procedura ogólna P-04/JN1444 – „Działania korygujące i zapobiegawcze”.

8. ZAŁĄCZNIKI I FORMULARZE.

P-05/JN1444/z-01 – „Rejestr skarg i odwołań JN 1444”.

P-05/JN1444/f-01 – „Ankieta badania zadowolenia Klienta Jednostki Notyfikowanej Nr 1444”.