

# Sieć Badawcza Łukasiewicz – Instytut Spawalnictwa Ośrodek Certyfikacji

Adres:  
ul. Bł. Czesława 16-18  
44 – 100 GLIWICE



tel. + 48-32 3358212  
fax +48-32 3358298  
e-mail: is@is.gliwice.pl

## Procedura ogólna PO-06

### Odwołania, skargi i sprawy sporne

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

Wydanie 07  
Egzemplarz nr 1  
Status egzemplarza: *nadzorowany*  
Przeznaczony dla: Ośrodka Certyfikacji



<b>Sieć Badawcza Łukasiewicz – Instytut Spawalnictwa</b> Ośrodek Certyfikacji	
<b>Procedura ogólna PO-06 - wydanie 07</b>	<b>Wersja strony: a</b> 10.05.2019
<b>Odwołania, skargi i sprawy sporne</b>	<b>Strona/Stron</b> <b>3/5</b>

**1. Przedmiot procedury**

Przedmiotem procedury są odwołania, skargi i sprawy sporne wpływające od organizacji, osób lub innych stron do Ośrodka Certyfikacji (zwanego dalej Ośrodkiem) związanych z procesem certyfikacji, kwalifikacji oraz nadzoru.

**2. Cel procedury**

Celem procedury jest określenie prawidłowego sposobu załatwiania odwołań i skarg oraz spraw spornych.

**3. Zakres obowiązywania**

Niniejsza procedura obowiązuje przy wykonywaniu przez Ośrodek usług certyfikacyjnych związanych z certyfikowaniem procesów spawania, zakładowej kontroli produkcji, certyfikowaniem i kwalifikowaniem personelu oraz certyfikowaniem systemów zarządzania jakością.

**4. Odpowiedzialność**

Kierownik Ośrodka jest odpowiedzialny za postępowanie w sprawie odwołań, skarg i spraw spornych. Ośrodek zapewnia, że osoby zaangażowane w procesie postępowania z odwołaniami, skargami są różne od tych, które brały udział w procesie certyfikacji (udział w audycie, komisji egzaminacyjnej itp.) i podejmowały decyzje w sprawie certyfikacji. Ośrodek zapewnia, że składanie, rozpatrywanie i podejmowanie decyzji w sprawie odwołań, skarg nie będzie skutkowało żadnymi działaniami dyskryminującymi przeciwko składającemu odwołanie.

**5. Postępowanie****5.1 Odwołania**

Organizacje lub osoby mają prawo odwołania się od decyzji podjętej w trakcie procesu certyfikacji lub kwalifikacji. Mogą to być decyzje związane z odmową wydania certyfikatu lub zmianą jego statusu (rozszerzenie, przedłużenie, unieważnienie, itp.), wydania świadectwa kwalifikacyjnego i zmianę jego statusu.

Odwołanie powinno być złożone na piśmie w terminie do 14 dni od daty otrzymania decyzji (pisma).

Postępowanie z odwołaniami obejmuje:

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

Po wpłynięciu odwołania podlegają rejestracji w rejestrze RO-07 sporządzanym na formularzu FO-07. Ośrodek informuje pisemnie o przyjęciu odwołania.

Odwołanie rozpatrywane jest przez Zespół Odwoławczy powołany przez Kierownika Ośrodka lub jego Z-cę. W skład Zespołu Odwoławczego mogą wchodzić Koordynatorzy, Auditorzy, Inspektorzy, Egzaminatorzy lub Członkowie Komitetów Technicznych, mający kwalifikacje wg procedury PO-01. Zarówno osoby podejmujące decyzję jak i osoby

<b>Sieć Badawcza Łukasiewicz – Instytut Spawalnictwa</b> Ośrodek Certyfikacji	
<b>Procedura ogólna PO-06 - wydanie 07</b>	<b>Wersja strony: a</b> 10.05.2019
<b>Odwołania, skargi i sprawy sporne</b>	<b>Strona/Stron</b> <b>4/5</b>

będąca w składzie Zespołu Odwoławczego nie mogą być w jakikolwiek sposób związane z organizacją lub osobą wnoszącą odwołanie.

Zespół Odwoławczy bada zasadność odwołania a następnie wydaje opinie dotyczącą odwołania. Po zapoznaniu się z opinią Zespołu Odwoławczego Kierownik Ośrodka lub jego Z-ca podejmuje decyzje o uznaniu lub nie uznaniu odwołania i następnie wraz z uzasadnieniem powiadamia pisemnie wnoszącego odwołanie o podjętej decyzji. Proces odwołania prowadzony jest przy zachowaniu pełnej poufności.

Odwołanie załatwiane jest w terminie do 30 dni od daty jej wpłynięcia.

W przypadku nie uznania odwołania przez Kierownika Ośrodka lub jego Z-cę organizacja lub osoba może zwrócić się do Dyrektora Instytutu (Sieć Badawcza Łukasiewicz–Instytut Spawalnictwa) o ponowne rozpatrzenie odwołania. Przed podjęciem decyzji o uznaniu lub nie uznaniu odwołania Dyrektor Instytutu może skorzystać z opinii Rady Zarządzającej lub członków Komitetu Technicznego właściwego dla danego zakresu certyfikacji a następnie powiadamia pisemnie wnoszącego odwołanie o podjętej decyzji. Odwołanie załatwiane jest w terminie do 60 dni od daty jego wpłynięcia.

Składanie, rozpatrywanie i podejmowanie decyzji w sprawach odwołań nie skutkuje żadnymi działaniami dyskryminującymi składającego odwołanie.

Ośrodek Certyfikacji powiadamia pisemnie składającego odwołanie o zakończeniu procesu rozpatrywania odwołania i jego wyniku.

## 5.2 Skargi

Skargi składane przez organizacje lub osobę dotyczą uchybień w pracy Ośrodka np. błędnych zapisów, nie dotrzymania terminów, braku niezbędnych informacji itp.

Skargi mogą być złożone na piśmie w formie listowej, drogą elektroniczną lub telefonicznie. Wszystkie skargi przekazane zarówno w formie pisemnej jak i ustnej są rejestrowane w "Rejestr odwołań i skarg" na formularzu RO-07. Osoba podejmująca decyzje oraz osoby rozpatrujące skargi nie mogą być w jakikolwiek sposób związane z organizacją lub osobami wnoszącymi skargi. Rozpatrywanie skarg prowadzone jest przy zachowaniu pełnej poufności przy braku jakichkolwiek działań dyskryminujących przeciwko składającemu skargę. Przy rozpatrywaniu skargi klienta dotyczącej jego systemu zarządzania Ośrodek Certyfikacji uwzględnia skuteczność działania wdrożonego certyfikowanego systemu zarządzania.

Postępowanie z skargami obejmuje:

- a) przyjmowanie, walidowanie (sprawdzanie zasadności skargi), rozpatrywanie skargi i podjęte działania na nie,
- b) śledzenie i zapisywanie skargi, w tym działań podejmowanych na nie,
- c) zapewnienie podjęcia wszelkich stosownych działań korygujących.

Skarga jest rozpatrywana wstępnie przez Kierownika Ośrodka lub jego Z-cę, a następnie kierowana do osoby wyznaczonej do jej załatwienia, powołanej z grona Koordynatorów, Auditorów, Inspektorów, Egzaminatorów lub Członków Komitetów Technicznych i mającej kwalifikacje wg procedury PO-01.

Uzasadnione skargi są rozpatrywane w przeciągu 14 dni licząc od daty wpłynięcia ich do Ośrodka.

O przyjęciu skargi i sposobie jej załatwienia Ośrodek informuje organizację lub osobę pisemnie.

Ośrodek razem 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.

<b>Sieć Badawcza Łukasiewicz – Instytut Spawalnictwa</b> Ośrodek Certyfikacji	
<b>Procedura ogólna PO-06 - wydanie 07</b>	<b>Wersja strony: a</b> 10.05.2019
<b>Odwołania, skargi i sprawy sporne</b>	<b>Strona/Stron</b> <b>5/5</b>

Ośrodek informuje pisemnie składającego skargę o zakończeniu procesu rozpatrywania skargi.

Skargi podlegają rejestracji w rejestrze RO-07 sporządzonym na formularzu FO-07.

### **5.3 Sprawy sporne**

W przypadku wystąpienia spraw spornych między Ośrodkiem a organizacją lub osobą stosuje się zasadę pozytywnego załatwienia sporu mając na uwadze dobro organizacji lub osoby. Nie należy doprowadzać do zerwania umowy lub kontraktu z organizacją lub osobą.

W działaniach zmierzających do załatwienia sporu brane są pod uwagę postanowienia przepisów prawnych, norm oraz systemu jakości Ośrodka i nie należy łamać tych postanowień.

### **5.4 Działania korygujące lub zapobiegawcze**

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

### **5.5 Zapisy**

Zapisy dotyczące odwołań, skarg spraw spornych oraz działań zaradczych przechowywane są w Sekretariacie Ośrodka przez okres ważności certyfikatu, a następnie archiwizowane i przechowywane przez okres minimum 10 lat.

W przypadku podejmowania działań korygujących i zapobiegawczych, działania te dokumentowane są zgodnie z procedurą PO-05 łącznie z dokumentowaniem ich skuteczności.

### **5.6 Ograniczenia personalne**

W załatwianiu odwołań, skarg lub spraw spornych dotyczących certyfikowania systemów zarządzania jakością, procesów spawania i zakładowej kontroli produkcji oraz personelu nie mogą brać udziału osoby, które w ciągu ostatnich 2 lat w jakikolwiek sposób współpracowały z Organizacją.

## **6 Dokumenty powołane**

### **6.1 Normy**

Normy i inne dokumenty są przedstawione w załączniku nr 1 do Rozdziału 1 Księgi Jakości.

### **6.2 Procedury**

a) PO-05 Działania korygujące i zapobiegawcze.

### **6.3 Rejestry**

a) RO-07 Rejestr odwołań i skarg.

### **6.4 Formularze**

a) FO-07 Rejestr odwołań i skarg.

**Koniec procedury**