

Instytut Spawalnictwa w Gliwicach Ośrodek Certyfikacji	Procedura ogólna PO-06 Wydanie 04	
	Odwołania, skargi i sprawy sporne	

1 Przedmiot procedury

Przedmiotem procedury są odwołania, skargi i sprawy sporne wpływające od dostawców /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 spawalniczych dostawców, zakładowej kontroli produkcji, certyfikowaniem i kwalifikowaniem personelu oraz certyfikowaniem systemów zarządzania jakością organizacji.

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:

- 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.

Zarządzający dokumentacją: dr inż. Michał Kubica	Wersja strony: b Styczeń 2017	Strona/Stron 2/5
Zatwierdził: dr inż. Eugeniusz Szczok		

Instytut Spawalnictwa w Gliwicach Ośrodek Certyfikacji	Procedura ogólna PO-06 Wydanie 04	
	Odwołania, skargi i sprawy sporne	

Po wpłynięciu odwołania podlegają rejestracji w rejestrze RO-07 sporządzanym na formularzu FO-07.

Odwołanie rozpatrywane jest przez Zespół Odwoławczy powołany przez Kierownika Ośrodka lub jego Z-cę. Zarówno osoby podejmujące decyzję jak i osoby 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 Spawalnictwa o ponowne rozpatrzenie odwołania. Przed podjęciem decyzji o uznaniu lub nie uznaniu odwołania Dyrektor Instytutu Spawalnictwa 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

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 lub drogą elektroniczną oraz telefonicznie w terminie 7 dni od wystąpienia uchybienia. Wszystkie skargi przekazane zarówno w formie pisemnej jak i ustnej są rejestrowane w "Rejestr odwołań i skarg" na formularzu R0-07. 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 uwzględni skuteczną skuteczność działania wdrożonego certyfikowanego systemu zarządzania.

Postępowanie z skargami obejmuje:

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

Skarga jest rozpatrywana wstępnie przez Kierownika Ośrodka, a następnie kierowane do osoby wyznaczonej do jej załatwienia.

Uzasadnione skargi dotyczące certyfikowanego klienta są kierowane do klienta w przeciągu 14 dni licząc od daty wpłynięcia do Ośrodka.

Zarządzający dokumentacją: dr inż. Michał Kubica	Wersja strony: d	Strona/Stron
Zatwierdził: dr inż. Eugeniusz Szczok	Styczeń 2017	3/5

Instytut Spawalnictwa w Gliwicach Ośrodek Certyfikacji	Procedura ogólna PO-06 Wydanie 04	
	Odwołania, skargi i sprawy sporne	

O sposobie załatwienia skargi Ośrodek informuje dostawcę/organizację lub osobę pisemnie. Ośrodek Certyfikacji 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.

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

5.3 Sprawy sporne

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

Przywołane w dokumencie nie datowane normy dotyczą aktualnych wydań tych norm

- a) PN-EN ISO/IEC 17065 Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek certyfikujących wyroby, procesy i usługi,
- b) PN-EN ISO/IEC 17021-1 Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek prowadzących auditowanie i certyfikację systemów zarządzania. Część 1:Wymagania,

Zarządzający dokumentacją: dr inż. Michał Kubica	Wersja strony: c	Strona/Stron
Zatwierdził: dr inż. Eugeniusz Szczok	Styczeń 2017	4/5

Instytut Spawalnictwa w Gliwicach Ośrodek Certyfikacji	Procedura ogólna PO-06 Wydanie 04
	Odwołania, skargi i sprawy sporne

c) PN-EN ISO/IEC 17024 Ocena zgodności. Ogólne wymagania dotyczące jednostek certyfikujących osoby.

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

Zarządzający dokumentacją: dr inż. Michał Kubica	Wersja strony: b	Strona/Stron
Zatwierdził: dr inż. Eugeniusz Szczok	Listopad 2016	5/5

Instytut Spawalnictwa
w Gliwicach
Ośrodek Certyfikacji

Procedura ogólna PO-06
Wydanie 04

Odwołania, skargi i sprawy sporne