Sieć Badawcza Łukasiewicz – Górnośląski Instytut Technologiczny
Centrum Spawalnictwa

Departament Kwalifikowania i Certyfikowania

Procedura ogólna PO-06

Odwołania i skargi

Zarządzający dokumentacją: ***dr inż. Eugeniusz Szczok***	
Zatwierdził: ***dr inż. Michał Kubica***	

Wydanie: 09
Egzemplarz nr *1*
Status egzemplarza: *nadzorowany*
Przeznaczony dla: Departamentu Kwalifikowania i Certyfikowania

Niniejsza Procedura stanowi własność Departamentu Kwalifikowania i Certyfikowania Sieci Badawczej Łukasiewicz – Górnośląskiego Instytutu Technologicznego, Centrum Spawalnictwa

Procedura jest dokumentem zastrzeżonym i może być zmieniana, kopiowana i rozpowszechniana jedynie przez Departament Kwalifikowania i Certyfikowania

1. Cel procedury

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

1.1. Definicje

Odwołanie:

Formalny sprzeciw osoby lub organizacji wobec decyzji podjętej przez Jednostkę Certyfikującą lub IIW/EWF w taki sposób, że dana decyzja podlega formalnej weryfikacji przez właściwy organ lub osoby.

Skarga:

Wyrażenie niezadowolenia przez osobę lub organizację z jakiegoś elementu działania Jednostki Certyfikującej lub IIW/EWF, 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 lub IIW/EWF jest traktowana jako odwołanie.

2. Odpowiedzialność

Kierownik Działu SC/SM jest odpowiedzialny za postępowanie w sprawie odwołań i skarg. Jednostka Certyfikująca zapewnia, że osoby zaangażowane w procesie postępowania z odwołaniami i skargami, nie brały udziału w procesie certyfikacji (udział w audicie, komisji egzaminacyjnej itp.) i nie podejmowały 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

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.

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

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

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 SC/SM lub Z-ca Kierownika Działu SC podejmuje decyzję o uznaniu lub nie uznaniu odwołania i następnie 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 nie uznania odwołania przez Kierownika Działu SC/SM lub Z-cy Kierownika Działu SC, organizacja lub osoba może zwrócić się o ponowne rozpatrzenie odwołania do Dyrektora Sieć Badawcza Łukasiewicz–Górnośląski Instytut Technologiczny, Centrum Spawalnictwa. Przed podjęciem decyzji o uznaniu lub nie uznaniu odwołania Dyrektor Centrum Spawalnictwa może skorzystać z opinii Rady Departamentów Kwalifikowania i Certyfikowania, 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.
Składanie, rozpatrywanie i podejmowanie decyzji w sprawach odwołań, nie skutkuje żadnymi działaniami dyskryminującymi składającego odwołanie.

3.2 Skargi

Skargi mogą być złożone na piśmie w formie listowej, drogą elektroniczną lub telefonicznie. Wszystkie skargi, przekazane zarówno w formie pisemnej jak i są rejestrowane w "Rejestrze odwołań i skarg" na formularzu RO-07. O przyjęciu skargi i sposobie jej załatwienia Jednostka Certyfikująca informuje organizację lub osobę pisemnie

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 jakością Jednostka certyfikująca uwzględnia skuteczność działania wdrożonego certyfikowanego systemu zarządzania jakością.

Postępowanie z skargami obejmuje:

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

Skarga jest rozpatrywana wstępnie przez Kierownika Działu SC/SM lub Z-cę Kierownika Działu SC, a następnie kierowana do osoby wyznaczonej do jej załatwienia, wyznaczonej z grona Koordynatorów, Auditorów, Inspektorów lub Egzaminatorów mających kwalifikacje wg procedury PO-01.

Uzasadnione skargi są rozpatrywane w ciągu 14 dni licząc od daty wpłynięcia ich do Jednostki Certyfikującej.

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. 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. Pismo to jest rozpatrywane wstępnie przez Kierownika Działu SC/SM lub Z-cę Kierownika Działu SC, a następnie kierowane do osoby wyznaczonej do jej rozpatrzenia. Osoba ta musi być niezależna od Organizacji i/lub osoby której dotyczy skarga. Jeśli jest taka potrzeba, Kierownik Działu SC/SM, Z-ca Kierownika Działu SC, lub osoba prowadząca postępowanie ze skargą, może skorzystać z wiedzy ekspertów powołanych z grona Auditorów/Inspektorów, Egzaminatorów lub innych ekspertów w danej dziedzinie.

W przypadku niepełnego wyjaśnienia lub braku wyjaśnienia ze strony organizacji i/lub osoby której dotyczy skarga, Kierownik Działu SC/SM lub Z-ca Kierownika Działu SC może podjąć decyzję o zawieszeniu certyfikatu i/lub przeprowadzeniu auditu specjalnego lub inspekcji specjalnej w zakresie certyfikacji systemów zarzadzania jakością, procesów spawania i ZKP i w ostateczności cofnięciu certyfikatu. W obszarze certyfikacji personelu

Kierownik Działu SC/SM lub Z-ca Kierownika Działu SC może podjąć decyzję o zawieszeniu certyfikatu do czasu wyjaśnienia sprawy lub cofnięciu certyfikatu.

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

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.

3.3 Działania korygujące lub zapobiegawcze

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

3.4 Zapisy

Zapisy dotyczące odwołań i skarg przechowywane są w Sekretariacie Jednostki Certyfikującej 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.

3.5 Ograniczenia personalne

W załatwianiu odwołań i skarg dotyczących certyfikowania systemów zarządzania jakością, procesów spawania i zakładowej kontroli produkcji oraz kwalifikowania i certyfikacji personelu, 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 Normy

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

4.2 Procedury

a) PO-05 Działania korygujące i zapobiegawcze.

4.3 Rejestry

a) RO-07 Rejestr odwołań i skarg.

4.4 Formularze

a) FO-07 Rejestr odwołań i skarg.