

**V-013-x01pl Odwołania, skargi - postępowanie****Spis treści**

1. Cel.....	2
2. Zakres .....	2
3. Terminy i definicje .....	2
4. Tryb postępowania .....	2
5. Dokumenty związane .....	5

**Aktualizacja procedury:****W dniu:  
22.02.2010****Przez:  
AK****Historia zmian:**

Przyczyna ostatniej zmiany:

Wprowadzone zapisy dotyczące rozstrzygnięcia sporów  
 Wprowadzenie odwołań w procesie certyfikacji personelu  
 Aktualizacja w wyniku spostrzeżeń po auditach PCA  
 Aktualizacja normy 17021-1  
 Uszczegółowienie procedury

Zmieniono dnia

15.06.2013  
 30.09.2013  
 01.03.2016  
 16.01.2017  
 25.04.2017

Zmieniono  
przez:

FEN  
 KM  
 KM  
 KM  
 KM

## V-013-x01pl Odwołania, skargi - postępowanie

### 1. Cel

Zapewnienie prawidłowego procesu rozpatrywania odwołań oraz skarg do procesów certyfikacji realizowanych w DEKRA Certification Sp. z o.o.

### 2. Zakres

Niniejsza procedura określa postępowanie przy rozstrzygnięciu sporów wynikających z krajowej i międzynarodowej działalności certyfikacyjnej DEKRA Certification Sp. z o.o. Skargi nie odnoszące się do działalności certyfikacyjnej przekazywane są do działu prawnego DEKRA Certification Sp. z o.o.

### 3. Terminy i definicje

<b>Odwołanie</b>	Wystąpienie przez organizację dostarczającą przedmiot oceny zgodności do DEKRA Certification Sp. z o.o. o ponowne rozpatrzenie przez w/w jednostkę decyzji przez nią podjętej odnoszącej się do tego przedmiotu
<b>Skarga</b>	Zgłoszone przez jakąkolwiek osobę lub organizację niezadowolone, inne niż odwołanie z działalności DEKRA Certification Sp. z o. o., gdzie wymagana jest odpowiedź
<b>Spór</b>	Brak zgody na przedstawiony przez DEKRA Certification Sp. z o.o. sposób rozwiązania skargi.
<b>Rozjemca</b>	Osoba lub organizacja, która zapewnia i prowadzi proces rozstrzygnięcia sporów, zewnętrzna w stosunku do DEKRA Certification Sp. z o.o.

### 4. Tryb postępowania

#### 4.1 Rejestracja

Każde zgłoszenie (odwołanie lub skarga) wniesione przez jakokolwiek osobę lub organizację jest rejestrowane przez Zespół Zarządzania i Certyfikacji a osoba zainteresowana jest poinformowana o zarejestrowaniu (przyjęciu) zgłoszenia.

Działania podejmowane w trakcie postępowania z odwołaniem lub skargą są rejestrowane.

#### 4.2 Odwołanie

Klienci DEKRA Certification Sp. z o.o., na każdym etapie procesu certyfikacji ma prawo odwołać się od każdej decyzji podjętej przez DEKRA Certification Sp. z o.o. (np. o nie przyjęciu wniosku o certyfikację, przerwaniu procesu certyfikacji, nie udzieleniu certyfikatu, odmowie dopuszczenia do egzaminu, oceny egzaminu). Opis postępowania przy rozpatrywaniu odwołań dostępny jest publicznie na stronie <http://dekra-certification.com.pl/>

Odwołanie należy złożyć w formie pisemnej do Zespołu Zarządzania i Certyfikacji (Zespół ZZ) w ciągu 14 dni od otrzymania decyzji. Specjalista w Zespole ZZ rejestruje odwołanie, które wpłynęło do DEKRA Certification Sp. z o.o., a następnie przekazuje je do rozpatrzenia przez komisję odwoławczą.

Zespół Zarządzania i Certyfikacji uzupełnia odwołanie o dokumentację związaną z odwołaniem.

## V-013-x01pl Odwołania, skargi - postępowanie

Komisję odwoławczą powołuje Prezes Zarządu, wybierając 3 osoby spośród Członków Komitetu Certyfikującego właściwego dla danego obszaru certyfikacji, w przypadku certyfikacji osób komisja odwoławcza składa się z 3 osób spośród Członków Komitetu Technicznego, Prezes Zarządu wskazuje także osobę pełniącą funkcję przewodniczącego. W skład komisji będą powołane osoby, które nie były w żaden sposób zaangażowane w sprawę będącą przedmiotem odwołania.

Po rozpatrzeniu odwołania Komisja stwierdza:

- zasadność odwołania oraz wskazuje jakie działania należy podjąć w reakcji na odwołanie
- oddala odwołanie.

Decyzja zostaje przekazana do zespołu ZZ, który jest odpowiedzialny za formalne przekazanie jej składającemu odwołanie. Jeżeli ma to zastosowanie podejmowane są odpowiednie korekcje i działania korygujące, których wdrożenie jest monitorowane przez zespół ZZ.

Odwołanie powinno zostać rozpatrzone w okresie 30 dni od dnia gdy wpłynęło.

O sposobie rozpatrzenia odwołania informuje się klienta na piśmie.

Składanie, rozpatrywanie i podejmowanie decyzji w sprawie odwołań nie skutkuje jakimikolwiek działaniami przeciwko składającemu odwołanie.

Każdy klient jest informowany w umowie / Ogólnych Warunkach Handlowych (D-033-01pl Ogólne Warunki Handlowe lub CW-D02-W\_Ogólne Warunki Handlowe JCW-JN)/ D-03SS-x02pl Ogólnych Warunkach Certyfikacji Personelu, że w przypadku rozbieżności interpretacji czynności prawnych ostatnim ciałem odwoławczym jest właściwy sąd dla siedziby Zleceniobiorcy.

### 4.3 Skargi

Opis procesu postępowania ze skargami jest publicznie dostępny na stronie <http://dekra-certification.com.pl/>

Rozróżniamy:

- Skargi dotyczące działalności DEKRA Certification Sp. z o.o.;
- Skargi dotyczące organizacji/ osób certyfikowanych przez DEKRA Certification Sp. z o.o..

Skargi można składać na piśmie lub pocztą elektroniczną. W przypadku skargi ustnej DEKRA Certification Sp. z o.o. wymaga jej pisemnego potwierdzenia. Skargi, niezależnie od sposobu ich złożenia, powinny zawierać imię, nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania, w tym kod pocztowy wnoszącego skargę, w przeciwnym razie są pozostawione bez rozpatrzenia.

Skarga na certyfikowaną organizację/osobę powinna zostać najpierw złożona w organizacji/u osoby, której skarga dotyczy, zanim zostanie wniesiona do DEKRA Certification Sp. z o.o.. W przypadku niezadowolającej odpowiedzi lub braku odpowiedzi ze strony certyfikowanej organizacji/osoby DEKRA Certification Sp. z o.o. podejmuje działania mające na celu rozpatrzenie skargi, pod warunkiem, że skarga dotyczy certyfikowanej działalności.

Każda prawidłowo złożona skarga jest rejestrowana przez Specjalistę w Zespole ZZ i przekazana do rozpatrzenia przez Szefa Zespołu ZZ. **Skarga jest uzupełniona o dokumentację związaną z przedmiotem skargi.** W przypadku jeżeli skarga została skierowana w stosunku do Szefa Zespołu ZZ rozpatrzenie oraz decyzja dotyczącą zasadności skargi jest podejmowana przez Prezesa Zarządu.

Po rozpatrzeniu skargi Szef Zespołu ZZ lub Prezes Zarządu stwierdzają:

- zasadność skargi
- niezasadność skargi.

## **V-013-x01pl Odwołania, skargi - postępowanie**

W przypadku stwierdzenia zasadności skargi Szef Zespołu ZZ lub Prezes Zarządu wyznacza osobę odpowiedzialną za zebranie i weryfikowanie wszystkich niezbędnych informacji do walidacji skargi, a także osobę odpowiedzialną za udzielenie odpowiedzi na skargę. Wyznaczona osoba uprzednio nie była zaangażowana w sprawę będącą przedmiotem skargi. Przebieg podejmowanych działań zapisywany jest na formularzu A-013-x02pl Historia skargi/odwołania.

Po zapoznaniu się z informacjami niezbędnymi do walidacji skargi Szef Zespołu ZZ lub Prezes Zarządu podejmuje decyzję, jakie działania mają być podjęte w reakcji na skargę. Jeżeli ma to zastosowanie podejmowane są odpowiednie korekcje i działania korygujące, których wdrożenie monitorowane jest przez zespół ZZ.

Wyznaczona osoba udziela odpowiedzi na zgłoszoną skargę w okresie 14 dni lub w przypadku gdy wyjaśnienie sprawy wymaga dłuższego okresu czasu, udzielana jest stronie informacja na temat dalszego postępowania.

Skarga dotycząca certyfikowanej organizacji/osoby oznacza oświadczenie trzeciej strony, że certyfikowana organizacja/osoba nie spełnia warunków certyfikacji lub nie przestrzega wymagań certyfikacyjnych, zasad stosowania certyfikatów, znaków DEKRA lub innych udostępnionych przedmiotów użytkowania. Takie oświadczenie zawiera konkretne informacje, wystarczające do dalszego badania. Jeśli do certyfikowanej organizacji/osoby wpłynie skarga musi on natychmiast poinformować o tym DEKRA Certification Sp. z o.o.. W czasie obowiązywania umowy z DEKRA Certification Sp. z o.o. certyfikowana organizacja/osoba musi przechowywać wszystkie dokumenty i informacje dotyczące skarg oraz niezwłocznie udostępnić je DEKRA Certification Sp. z o.o. nieodpłatnie, tak aby DEKRA Certification Sp. z o.o. mogła ocenić skargę.

Po zbadaniu skargi dotyczącej certyfikowanej organizacji/osoby Szef Zespołu ZZ w oparciu o uzyskane informacje lub brak takich informacji podejmuje decyzje o objęciu firmy nadzorem specjalnym, w tym może zarządzić przeprowadzenie auditu dodatkowego, lub podejmuje decyzję o niezasadności skargi.

Skargi przekazywane są do DEKRA Certification GmbH:

- gdy skarga wymaga wyjaśnienia w jednostce akredytującej DAkkS.
- gdy dotyczy bezstronności DEKRA Certification.

Klient ma również prawo do złożenia skargi na działania DEKRA do jednostki akredytującej PCA.

Zapewniamy osobom składającym skargę poufność. Jeżeli jest to możliwe, formalnie powiadamy osobę składającą skargę o zakończeniu procesu rozpatrywania skargi.

Jednostka certyfikująca wraz z certyfikowanym klientem oraz składającym skargę podejmuje decyzje, czy i w jakim stopniu przedmiot skargi i sposób rozwiązania powinien być podany do publicznej wiadomości.

Skargi należy kierować do Zespołu ZZ.

### **4.4 Spór**

DEKRA Certification Sp. z o.o. może przekazać skargę, która nie została rozwiązana wewnątrznie do rozjemcy. Przekazanie do rozjemcy może być również dokonane w sytuacji, gdy składający skargę informują DEKRA Certification Sp. z o.o., że chcą aby ich skarga była wstępnie rozpatrzona raczej przez rozjemcę niż DC.

### **Decyzję o przekazaniu skargi do rozjemcy każdorazowo podejmuje Zarząd Spółki.**

Rozjemca może wyznaczyć niezależnego arbitra wskazanego przez właściwe stowarzyszenie (np. Naczelna Organizacja Techniczna, Polskie Forum ISO, etc...).

Na udział arbitra zgodę musi wyrazić każda ze stron sporu.

## **V-013-x01pl Odwołania, skargi - postępowanie**

Rozstrzygnięcie sporu może skutkować ugodą, zaleceniem lub decyzją rozstrzygającą.

Po rozstrzygnięciu sporu DEKRA Certification Sp. z o.o. podejmuje niezbędne kroki w celu wdrożenia rozstrzygnięcia w sposób zgodny z ugodą, zaleceniem lub decyzją rozstrzygającą. Kroki te obejmują:

- Określenie czy DC powinna podjąć pewne, określone działania, w celu wdrożenia rozstrzygnięcia (np. wypłacenie zwrotu kosztów lub innej kwoty lub podjęcie innego, określonego działania które zostało nakazane lub uzgodnione);
- Przydzielenie odpowiedzialności za takie działania do odpowiedniego personelu wewnątrz i poza DC i poinformowanie tego personelu o mających zastosowanie ostatecznych terminach lub oczekiwanych ramach czasowych wdrożenia, jeśli jest to stosowne;
- Koordynację wdrożenia rozstrzygnięcia wśród odpowiedzialnego personelu, składających skargę i innych, oraz monitorowania postępów wdrożenia rozstrzygnięcia przez każdego z nich;
- Potwierdzanie zakończenia niezbędnych działań;
- Powiadamianie rozjemcy, gdy wdrożenie rozstrzygnięcia zostało zakończone, lub jeżeli wdrożenie jest opóźnione, łącznie z podaniem powodów powstałych opóźnień;
- Określenie zadowolenia składającego skargę z wdrożonego rozstrzygnięcia oraz zamknięcie sporu, jeżeli składający skargę jest zadowolony i określenie, jakie dodatkowe działanie, jeśli takie jest, jest niezbędne w wypadku, gdy składający skargę nie jest zadowolony z wdrożonego rozstrzygnięcia

Po wdrożeniu rozstrzygnięcia zamykane są akta sporu. Zapisy dotyczące sporu przechowywane są zgodnie z wewnętrzną procedurą DEKRA Certification Sp. z o.o.

### **4.5 Powiadomienie o zakończeniu postępowania**

Osoba wnosząca skargę lub odwołanie jest informowana pisemnie przez Zespół ds. Zarządzania i Certyfikacji o wyniku postępowania.

### **4.6 Żądanie o informację**

DEKRA Certification Sp. z o.o. odpowiada na żądanie o informację zgodnie z zasadami zachowania poufności. Osoba składająca żądanie o informację powinna zaznaczyć w jaki sposób DEKRA Certification Sp. z o.o. ma udzielić odpowiedzi na żądanie.

## **5. Dokumenty związane**

PN-EN ISO/IEC 17000 Ocena zgodności - Terminologia i zasady ogólne

PN-ISO 10003 Zarządzanie jakością, zadowolenie klienta, wytyczne dotyczące rozstrzygnięcia sporów na zewnątrz organizacji

PN-EN ISO/IEC 17021 Ocena zgodności - Wymagania dla jednostek prowadzących audyty i certyfikację systemów zarządzania

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

PN-EN ISO/IEC 17065 Ocena zgodności - Wymagania dla jednostek certyfikujących wyroby, procesy, usługi