

## 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 rozstrzyganiu 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 niezadowolenie, 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 rozstrzygania sporów, zewnętrzna w stosunku do DEKRA Certification Sp. z o.o.
<b>DC</b>	DEKRA Certification Sp. z o.o.
<b>Zespół ZZ</b>	Zespół Zarządzania i Certyfikacji
<b>Szef Zespołu ZZ</b>	Menadżer Zespołu Zarządzania i Certyfikacji

### 4. Tryb postępowania

#### 4.1 Rejestracja

Każde zgłoszenie (odwołanie lub skarga) wniesione przez jakąkolwiek 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 mają prawo odwołać się od każdej decyzji podjętej przez DEKRA Certification Sp. z o.o. (np. nieprzyjęcie wniosku o certyfikację, przerwanie procesu certyfikacji, nieudzielenie certyfikatu, odmowa dopuszczenia do egzaminu, odnośnie 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. Zespół ZZ rejestruje odwołanie, które wpłynęło do DEKRA Certification

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

Sp. z o.o., a następnie przekazuje je do rozpatrzenia przez komisję odwoławczą. Odwołanie złożone w sprawie procesu IATF 16949 zostaje przekazane do dodatkowo DEKRA Certification GmbH.

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

Komisję odwoławczą powołuje Prezes Zarządu, wybierając 3 osoby spośród Członków Komitetu Certyfikującego właściwego dla danego obszaru certyfikacji w przypadku certyfikacji systemów natomiast 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.

Działania podjęte w odniesieniu do zasadnego odwołania uwzględniają również wyniki poprzednich podobnych odwołań. Mogą one obejmować dodatkową weryfikację procesu w zakresie odwołania wykonaną przez niezależnych Członków Komitetu Technicznego (w przypadku certyfikacji osób) lub Komitetu Certyfikacyjnego (w przypadku certyfikacji systemów i ZKP), nieuczestniczących wcześniej w przedmiotowym procesie.

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 DEKRA informuje klienta pisemnie.

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 Osób, 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

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

Certification Sp. z o.o. podejmuje działania mające na celu rozpatrzenie skargi, pod warunkiem, że skarga dotyczy certyfikowanej działalności.

Skarga złożona w sprawie procesu IATF 16949 zostaje przekazana do dodatkowo DEKRA Certification GmbH.

Każda prawidłowo złożona skarga jest rejestrowana i rozpatrywana przez Zespół 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.

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 ona 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 / osoby nadzorem specjalnym, w tym może zarządzić przeprowadzenie dodatkowego auditu dodatkowego / przeprowadzenie egzaminu dodatkowego, lub podejmuje decyzję o niezasadności skargi.

W przypadku zasadnej skargi na certyfikowaną osobę analizie podlega w pierwszej kolejności wpływ skargi na kompetencje związane z certyfikowanym obszarem. Proces postępowania w przypadku zasadnej skargi na osobę certyfikowaną przez DEKRA Certification Sp. z o.o. może obejmować przeprowadzenie egzaminu dodatkowego lub ponowną weryfikację egzaminu przez niezależnych Członków Komitetu Technicznego.

Jeżeli DEKRA Certification Sp. z o.o. przy zachowaniu zasady współmierności, dojdzie do wniosku, że certyfikat DEKRA nie musi być zawieszony lub cofnięty w trybie natychmiastowym, zastosowanie ma następująca procedura: DEKRA Certification Sp. z o.o., pod groźbą cofnięcia certyfikatu, wezwie osobę certyfikowaną do natychmiastowego ustosunkowania się do zastrzeżeń. Osoba certyfikowana w terminie maksymalnie 30 dni kalendarzowych licząc od daty otrzymania wezwania ma obowiązek ustosunkowania się do zastrzeżeń. Po wpłynięciu pisma ze strony osoby certyfikowanej lub najpóźniej

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

po upływie w/w terminu DEKRA Certification Sp. z o.o. podejmie decyzję w sprawie cofnięcia certyfikatu lub podjęcia innych działań. Na czas trwania przedmiotowego, 30-dniowego terminu DEKRA Certification Sp. z o.o. ma prawo do zawieszenia certyfikatu wydanego przez DEKRA Certification.

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 Zarządzania i Certyfikacji (Zespół ZZ).

### **4.4 Spór**

DEKRA Certification Sp. z o.o. może przekazać skargę, która nie została rozwiązana wewnętrznie do rozjemcy. Przekazanie do rozjemcy może być również dokonane w sytuacji, gdy składający skargę poinformują 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.

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;
- Powiadomianie 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.

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

### **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.

### **4.7 Postępowanie w przypadku wpłynięcia informacji o wystąpieniu poważnego incydentu lub naruszenia prawa w zakresie BHP**

Certyfikowany klient ma obowiązek bezzwłocznie poinformować DC o wystąpieniu poważnego incydentu lub naruszeniu prawa w zakresie BHP. Każde takie zgłoszenie powinno być kierowane do zespołu ZZ. Podlega ono rejestracji i jest przekazywane w celu weryfikacji do Koordynatora OH&SMS. W uzasadnionych sytuacjach konieczne może być przeprowadzenie auditu specjalnego w celu zbadania, czy nie doszło do pogorszenia działania systemu i czy jego funkcjonowanie było skuteczne. Termin i sposób przeprowadzenia auditu jest wcześniej uzgadniany z klientem, planowany jest po zakończeniu czynności przeprowadzanych przez organy prawa. Wymagany jest raport po przeprowadzeniu takiego auditu specjalnego. Na podstawie wyników z auditu Koordynator podejmuje decyzję o dalszym postępowaniu z certyfikatem

## **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 17021-1 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