

Postępowanie ze skargami i odwołaniami

Odwołania

Certyfikowana organizacja może się odwołać od decyzji Certika Sp. z o. o. w sprawie udzielenia lub nie certyfikacji.

1. Składanie, rozpatrywanie i podejmowanie decyzji w sprawie odwołań nie skutkuje żadnymi działaniami dyskryminującymi przeciwko składającemu odwołanie.
2. Certika Sp. z o. o. ponosi całkowitą i pełną odpowiedzialność za zbieranie i weryfikowanie wszystkich informacji niezbędnych do walidacji odwołania.
3. Certika Sp. z o. o. ponosi całkowitą i pełną odpowiedzialność za wszystkie decyzje podejmowane na wszystkich poziomach procesu postępowania z odwołaniami.
4. Odwołanie od decyzji w sprawie certyfikacji wydanej przez Certika Sp. z o. o. należy składać pisemnie, w jasnej formie, w terminie do 14 dni od doręczenia decyzji.
5. Prezes Certika Sp. z o. o. wyznacza osobę, która będzie odpowiedzialna za rozpatrzenie odwołania i musi to być osoba inna niż ta która przeprowadzała audit i podejmowała decyzję w sprawie certyfikacji.
6. Osoba wyznaczona do rozpatrzenia odwołania jest w obowiązku:
 - poinformować Klienta w ciągu 7 dni o przyjęciu/wpłynięciu odwołania
 - dokonać analizy zasadności odwołania
 - rozpatrzyć odwołanie oraz zdecydować o tym jakie działania mają być podjęte w reakcji na nie, z uwzględnieniem wyników poprzednich podobnych odwołań.
 - śledzić i zapisywać odwołania, w tym działania podejmowane w celu ich rozwiązania, Patrz Rejestr skarg i odwołań załącznik nr 32A
 - podjąć decyzję i gdy odwołanie jest zasadne opracować stosowne korekcje i działania korygujące
 - dostarczyć klientowi sprawozdanie z przebiegu rozpatrywania odwołania i
 - poinformować Klienta w sposób formalny o zakończeniu procesu rozpatrywania odwołania i dostarczyć mu jego rezultat
7. Decyzja komunikowana składającemu, stosowna korekcja i działanie korygujące podejmowane jest przez osobę, która nie była zaangażowana w sprawę będącą przedmiotem odwołania.
8. Certika Sp. z o. o. zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań, aby proces rozpatrywania odwołań nie przekraczał 30 dni.

Skargi

Każdy może też wnieść skargę na działalność Certiki Sp. z o. o. lub na działalność jej certyfikowanego Klienta.

1. Certika Sp. z o. o. ponosi całkowitą i pełną odpowiedzialność za wszystkie decyzje podejmowane na wszystkich poziomach procesu postępowania ze skargami.
2. Certika Sp. z o. o. deklaruje, że składanie, rozpatrywanie i podejmowanie decyzji w sprawie skarg nie skutkuje żadnymi działaniami dyskryminującymi składającego skargę.

Certika- rzetelna certyfikacja
Postępowanie ze skargami i odwołaniami

3. Po przyjęciu skargi należy sprawdzić, czy skarga dotyczy działalności certyfikacyjnej, za którą jest odpowiedzialna Certika Sp. z o. o. i, jeśli tak, skarga podlega rozpatrzeniu.
4. Jeśli skarga dotyczy certyfikowanego klienta to wówczas w czasie rozpatrywania skargi należy uwzględnić skuteczność certyfikowanego SZJ.
5. Jeśli skarga jest uzasadniona i dotyczy certyfikowanego Klienta to zostaje on o tym poinformowany w terminie do 10 dni od wpłynięcia skargi w celu otrzymania stanowiska co do przedmiotu skargi.
6. Proces przyjmowania, oceny i podejmowania decyzji jest objęty zasadą zachowania poufności w odniesieniu do skarżącego i przedmiotu skargi.
7. Certika Sp. z o. o. jest odpowiedzialna za zbieranie i weryfikowanie wszystkich niezbędnych informacji do walidowania (rozpatrzenia) skargi.
8. Prezes Certika Sp. z o. o. wyznacza osobę, która będzie odpowiedzialna za rozpatrzenie skargi i musi to być osoba inna niż ta która była zaangażowana w sprawę będącą przedmiotem skargi.
9. Osoba wyznaczona do rozpatrzenia skargi jest w obowiązku:
 - poinformować składającego skargę (o ile jest taka możliwość) w ciągu 7 dni o przyjęciu/wpłynięciu skargi.
 - dokonać analizy zasadności skargi.
 - rozpatrzyć skargę oraz zdecydować o tym jakie działania mają być podjęte w reakcji na nią.
 - śledzić i zapisywać skargi, w tym działania podejmowane w celu ich rozwiązania, Patrz Rejestr skarg i odwołań załącznik nr 32A
 - podjąć decyzję i gdy skarga jest zasadna opracować stosowne korekcyjne i działania korygujące
 - dostarczyć składającemu skargę sprawozdanie z przebiegu rozpatrywania skargi (jeśli możliwe).
 - poinformować składającego skargę w sposób formalny o zakończeniu procesu rozpatrywania skargi i dostarczyć mu jej wynik.
10. Decyzja jest komunikowana składającemu skargę (jeśli możliwe).
11. Certika S. z o. o. rozstrzyga razem z Klientem i składającym skargę (jeśli możliwe), czy (a jeśli tak, to w jakim stopniu) przedmiot skargi i jej rozwiązanie powinno być podane do publicznej wiadomości.
12. Certika Sp. z o. o. zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań, aby proces rozpatrywania skargi nie przekraczał 30 dni.

Zatwierdzono dnia 31.10.2016, wydanie 2



Marzena Dymek Maciejewska – Prezes Certika Sp. z o. o.