 www.hms-steel.pl	Nazwa dokumentu:	Nr dokumentu:	L.P.07.05.01		
	Skargi i odwołania	Rewizja:	03		
		Data wydania:	20.10.2022		
		Strona	1 z 3		
Dokument stanowi własność HMS i zabrania się kopiowania oraz rozpowszechniania jego treści bez zgody Zarządu					
Opracował:	Senior koordynator	Zweryfikował:	Pełnomocnik SZJ	Zatwierdził:	Zarząd
Podpis:	<i>Mark Redund.</i>	Podpis:	<i>Anna Sropek</i>	Podpis:	<i>Szymon Hobel</i>

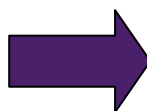
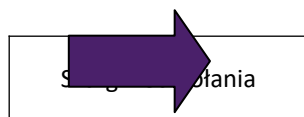
Cel procedury: Określenie zasad przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i odwołań odnoszących się do działalności inspekcyjnej.

Dane wyjściowe

Rozpatrzona skarga
 Rozpatrzone odwołanie
 Decyzja w sprawie skargi / odwołania
 Podjęte działania

Dane wejściowe

PN-EN ISO/IEC 17020:2012
 PN-EN ISO/IEC 17024:2012
 Wpływająca skarga
 Wpływające odwołanie



Odpowiedzialność za proces: Senior Koordynator

Dokumenty związane z procesem:

Udokumentowane informacje	Przepisy regulujące
I.F.07.05.01 Rejestr skarg Mail / kopia pisma	PN-EN ISO/IEC 17020 PN-EN ISO/IEC 17024 Specyfikacje techniczne mające zastosowanie dla zakresu świadczonych usług

Historia zmian dokumentu

DATA EDYCJI	WERSJA	TREŚĆ ZMIANY
30.11.2021	• 01	Wydane do stosowania
01.03.2022	• 02	Dodano normę PN-EN ISO/IEC 17024

20.10.2022	• 03	Zmieniono zapis w pkt (1) i danych wejściowych
	•	

1. Sposób postępowania

	ODPOWIEDZIALNOŚĆ	ZAPIS
WPLYNIĘCIE SKARGI / ODWOŁANIA		I.F.07.05.01 Rejestr skarg i odwołań
Ocena czy skarga / odwołanie odnosi się do działalności inspekcyjnej	Senior koordynator / Kierownik JN	I.F.07.05.01 Rejestr skarg i odwołań
NIE		
Odpowiedź, że skarga / odwołanie nie dotyczy działalności inspekcyjnej	Senior koordynator / Kierownik JN	Mail / kopia pisma
Potwierdzenie przekazania skargi / odwołania do rozpatrzenia	Senior koordynator / Kierownik JN	Mail / kopia pisma do wnoszącego skargę / odwołanie
(1)	Senior koordynator / Kierownik JN lub wyznaczony personel (1)	
	Ustalenie działań do podjęcia (np. ponowne Zebranie materiałów, weryfikacja informacji potrzebnych do rozpatrzenia skargi / odwołania korupcyjnych, rozpatrzenie rzeki lub szansy)	I.F.07.05.01 Rejestr skarg i odwołań

<p style="text-align: right;">(2)</p> <p>Odpowiedź do skarżącego w sprawie rozpatrzenia skargi / odwołania</p>	<p>Senior koordynator / Kierownik JN</p>	<p>Mail / kopia pisma</p>
<p>Podjęcie ustalonych działań</p>	<p>Osoba wyznaczona</p>	
<p>Monitorowanie wdrożenia wszelkich ustalonych działań</p>	<p>Senior koordynator / Kierownik JN</p>	<p>I.F.07.05.01 Rejestr skarg i odwołań</p>

(1) Jeżeli Senior koordynator / Kierownik JN był zaangażowany w prace których dotyczy skarga / odwołanie, wskazuje on inną osobę, która będzie odpowiedzialna za przeprowadzenie dalszych działań.

Decyzja, która ma być przekazana składającemu skargę lub odwołanie, powinna być podjęta, albo przejrzana i zatwierdzona, przez osobę nie biorącą udziału w konkretnych czynnościach inspekcyjnych, o których mowa w skardze lub odwołaniu.

Jeżeli nie ma możliwości wskazania innej osoby niezaangażowanej w proces, którego dotyczy skarga / odwołanie, działania w zakresie rozpatrzenia skargi / odwołania podejmuje kompetentna osoba z Zarządu (posiadająca odpowiednie kompetencje z zakresu którego dotyczy skarga / odwołanie).

(2) Jeżeli klient nie zgadza się z rozstrzygnięciem skargi przez organizację, może odwołać się do Zarządu, a następnie, jeśli to nie przyniesie skutku, wystąpić na drogę sądową. Termin od wpłynięcia skargi / odwołania do udzielenia odpowiedzi nie powinien przekraczać 30 dni.

Opis procesu postępowania ze skargami i odwołaniami jest udostępniany na życzenie każdej strony zainteresowanej.

Rozpatrywanie odwołań i decyzje w tych sprawach nie mogą pociągać za sobą działań dyskryminujących.

Wyniki skarg i odwołań omawiane są przez Kierownictwo na przeglądzie zarządzania.

----- KONIEC DOKUMENTU -----