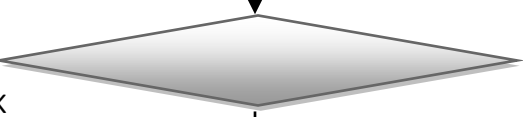


Opis procesu składania i rozpatrywania skarg i odwołań

	ODPOWIEDZIALNOŚĆ	ZAPIS
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;">WPLYNIĘCIE SKARGI / ODWOŁANIA</div>		I.F.07.05.01 Rejestr skarg i odwołań
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;">Ocena czy skarga / odwołanie odnosi się do działalności firmy</div>	Senior koordynator / Kierownik Jednostki Certyfikującej	I.F.07.05.01 Rejestr skarg i odwołań
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;">  </div>		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;">Odpowiedź, że skarga / odwołanie nie dotyczy działalności firmy</div>	Senior koordynator / Kierownik Jednostki Certyfikującej	Mail / kopia pisma
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;">Potwierdzenie przekazania skargi / odwołania do rozpatrzenia</div>	Senior koordynator / Kierownik Jednostki Certyfikującej	Mail / kopia pisma do wnoszącego skargę / odwołanie
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;">Zebranie materiałów, weryfikacja informacji potrzebnych do rozpatrzenia skargi / odwołania</div>	(1) Senior koordynator / Kierownik Jednostki Certyfikującej lub wyznaczony personel (1)	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;">Ustalenie działań do podjęcia (np. ponowne rozpatrzenie decyzji dot. inspekcji / certyfikacji na koszt organizacji, podjęcie korekcji/działania korygujących, rozpatrzenie ryzyka lub szansy)</div>	Senior koordynator / Kierownik Jednostki Certyfikującej lub wyznaczony personel (1)	I.F.07.05.01 Rejestr skarg i odwołań
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;">Odpowiedź do skarżącego w sprawie rozpatrzenia skargi / odwołania</div>	(2) Senior koordynator / Kierownik Jednostki Certyfikującej	Mail / kopia pisma
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;">Podjęcie ustalonych działań</div>	Osoba wyznaczona	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;">Monitorowanie wdrożenia wszelkich ustalonych działań</div>	Senior koordynator / Kierownik Jednostki Certyfikującej	I.F.07.05.01 Rejestr skarg i odwołań

(1) Jeżeli Senior koordynator / Kierownik 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 / odwołania przez organizację, może odwołać się do Zarządu, a następnie, jeśli to nie przyniesie skutku, wystąpić na drogę sądową.

Jeżeli w rozpatrzenie skargi / odwołania zaangażowany był Zarząd, a klient nie zgadza się z rozstrzygnięciem, może 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.