

<b>PIHZ Certyfikacja</b>	<b>Procedura rozpatrywania reklamacji, odwołań i skarg</b>	<i>INDEKS:</i> <b>P08</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>G</b>	<i>STRONA:</i> <b>1</b>
------------------------------	--	------------------------------	----------------------------	----------------------------

TYTUŁ PROCEDURY	<b>Procedura ROZPATRYWANIA REKLAMACJI, ODWOŁAŃ I SKARG</b>		
WYDAŁ:	<b>Artur Szwoch</b> <i>IMIĘ I NAZWISKO</i>	<i>PODPIS</i>	<b>6.04.2014 r.</b> <i>DATA</i>
PROCEDURA OBOWIĄZUJE OD DNIA: <b>8 kwietnia 2014 r.</b>			

Egzemplarz Nr .....

Numer zmiany	Numer strony	Data	Podpis	Numer zmiany	Numer strony	Data	Podpis
1	6	16.02.2016					

<b>PIHZ Certyfikacja</b>	<b>Procedura rozpatrywania reklamacji, odwołań i skarg</b>	<i>INDEKS:</i> <b>P08</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>G</b>	<i>STRONA:</i> <b>2</b>
------------------------------	--	------------------------------	----------------------------	----------------------------

## Spis treści

1. Przedmiot i cel
2. Odpowiedzialność
3. Terminologia
4. Opis postępowania - odwołania
5. Zapisy
6. Opis postępowania – skargi
7. Dokumenty związane
8. Załączniki

### 1. Przedmiot i cel

**PIHZ Certyfikacja jest organizacją otwartą na wszelkie sygnały płynące od naszych Klientów i otoczenia, dotyczące naszej działalności certyfikacyjnej.**

**Zgłaszanie wszelkich interwencji, niezadowolonia, skarg oraz ich rzetelne, bezstronne rozpatrywanie może się przyczynić do poprawy skuteczności naszego systemu zarządzania.**

**Skuteczne reagowanie na skargi jest jedną z naczelných zasad stosowanych w działalności PIHZ Certyfikacja.**

Przedmiotem niniejszej procedury jest określenie trybu postępowania w przypadku interwencji stron zainteresowanych procesem certyfikacji PIHZ Certyfikacja.

Rodzaje i źródła tych interwencji mogą być następujące:

- reklamacje i odwołania ze strony Klientów;
- skargi Klientów na działalność auditorów lub personelu Organizacji;
- skargi na działalność Klientów PIHZ Certyfikacja składane przez ich Klientów;
- skargi lub krytyka działalności PIHZ Certyfikacja w mass - mediach.

Skarga może być złożona w formie pisemnej lub ustnej.

<b>PIHZ Certyfikacja</b>	<b>Procedura rozpatrywania reklamacji, odwołań i skarg</b>	<i>INDEKS:</i> <b>P08</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>G</b>	<i>STRONA:</i> <b>3</b>
------------------------------	--	------------------------------	----------------------------	----------------------------

Celem procedury jest ustalenie i zapewnienie sprawnego i skutecznego załatwiania interwencji zewnętrznych, niezależnie od ich źródła i rodzaju, oraz zapewnienie ich rozpatrywania przez zespoły niezależne i wiarygodne.

Procedura dotyczy całego personelu PIHZ Certyfikacja, Rady Nadzorczej i Panelu Odwoławczego.

Wszyscy uczestnicy procesu załatwiania interwencji zewnętrznych muszą mieć świadomość, że: sprawność działania, zademonstrowanie niezależności decyzji oraz merytoryczna trafność przyjętych rozstrzygnięć ma istotne znaczenie dla reputacji PIHZ Certyfikacja.

## **2. Odpowiedzialność**

Prezes jest odpowiedzialny za:

- ustanowienie procedury rozpatrywania reklamacji, odwołań i skarg, monitorowanie jej funkcjonowania oraz inicjowanie usprawnień;
- efektywną realizację procedury, monitorowanie i zapewnienie załatwiania spraw w ustalonych terminach.

Kierownik Biura jest odpowiedzialny za rejestrowanie reklamacji, odwołań i skarg, przechowywanie związanych z nimi dokumentów, monitorowanie terminowości i informowanie Prezesa o stanie każdej sprawy, tak, aby nie dopuścić do ich opóźnień,

Przewodniczący Panelu Odwoławczego jest odpowiedzialny za rzetelne, bezstronne rozpatrzenie przedmiotu interwencji i sformułowanie stosownej opinii, w sprawach kierowanych do Panelu.

Rada Nadzorcza jest odpowiedzialna za rzetelne i bezstronne rozpatrzenie odwołań zainteresowanych stron w drugiej instancji.

## **3. Terminologia**

W niniejszej procedurze ma zastosowanie terminologia według normy w Księdze Jakości.

skarga – wyrażenie niezadowolenia innego niż odwołanie, przez jakąkolwiek osobę lub organizację, w stosunku do jednostki oceniającej zgodność lub jednostki akredytującej dotyczące działań tej jednostki, wymagające odpowiedzi.

<b>PIHZ</b> <b>Certyfikacja</b>	<b>Procedura rozpatrywania</b> <b>reklamacji, odwołań i skarg</b>	<i>INDEKS:</i> <b>P08</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>G</b>	<i>STRONA:</i> <b>4</b>
------------------------------------	--	------------------------------	----------------------------	----------------------------

#### **4. Opis postępowania - odwołania**

**4.1.** Każdy pracownik i członek Rady Nadzorczej jest zobowiązany dostarczyć Prezesowi informację o interwencji niezwłocznie, gdy taka informacja do niego dotrze.

**4.2.** Kierownik Biura rejestruje każdą interwencję zewnętrzną w Rejestrze, którego wzór stanowi **Form. 1/P8** do niniejszej procedury. Prezes, w każdym wariancie załatwiania interwencji, monitoruje jego przebieg dla zapewnienia terminowego załatwiania spraw.

**4.3.** Prezes przesyła do strony interweniującej Form. 2 – Zgoda na przetwarzanie danych osobowych. Po uzyskaniu pisemnej zgody od strony interweniującej - Prezes niezwłocznie powiadamia stronę interweniującą o rozpoczęciu procesu załatwiania sprawy, mając na uwadze politykę PIHZ Certyfikacja, o której mowa w pkt. 1. Zgoda nie jest wymagana, jeżeli stroną interweniującą jest podmiot.

**4.4.** Prezes załatwia kierowane do niego reklamacje, odwołania i skargi.

**4.5.** Prezes kieruje do Panelu Odwoławczego odwołania, które mogą być związane bezpośrednio z jego decyzją oraz wszystkie te, gdy strona interweniująca wyraziła życzenie przeprowadzenia trybu odwoławczego przez instancję nadrzędną nad Prezesem.

**4.6.** Prezes lub Przewodniczący Panelu Odwoławczego, odpowiednio, badają okoliczności, formułują opinie w sprawie załatwienia interwencji i w zakresie, gdzie to uzasadnione złożonością sprawy i ewentualną potrzebą powrotu do źródła decyzji, sporządzają pisemne dokumenty zawierające:

- ocenę okoliczności;
- opinie i wnioski w sprawie rozstrzygnięć;
- uzasadnienie.

Dokumenty te są podstawą decyzji końcowej.

**4.7.** Przewodniczący Panelu Odwoławczego formułuje decyzję Panelu i przekazuje ją do Prezesa. Prezes przekazuje decyzję (in extenso) Klientowi wraz informacją z przebiegu postępowania. W decyzji znajduje się informacja, że niezadowolony zainteresowany ma prawo odwołać się bezpośrednio do Rady Nadzorczej.

<b>PIHZ Certyfikacja</b>	<b>Procedura rozpatrywania reklamacji, odwołań i skarg</b>	<i>INDEKS:</i> <b>P08</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>G</b>	<i>STRONA:</i> <b>5</b>
------------------------------	--	------------------------------	----------------------------	----------------------------

**4.8.** Rada Nadzorcza rozpatruje odwołania od decyzji Panelu Odwoławczego, jako druga instancja.

**4.9.** Przewodniczący Rady Nadzorczej formułuje decyzję Rady i powiadamia o niej pisemnie Prezesa.

**4.10.** Prezes realizuje działania wynikające z udzielonych zainteresowanym odpowiedzi. Tu gdzie to uzasadnione w procesie załatwiania tych spraw wykorzystuje tryb działań korygujących według procedury **P06**.

## **5. Zapisy**

- rejestr interwencji zewnętrznych Form 1/P08 przechowuje Kierownik Biura bezterminowo;
- protokoły rozpatrzenia interwencji zewnętrznych przechowuje Kierownik Biura wraz z wykazem bezterminowo;
- karty działań korygujących na Form. 2/P06 przechowuje Kierownik Biura bezterminowo;
- zgoda na przetwarzanie danych osobowych strony interweniującej Form.2/P08.

## **6. Opis postępowania - skargi**

6.1 Kwalifikacji interwencji jako skarga dokonuje Prezes.

6.2 Prezes przesyła do strony interweniującej Form. 2 – Zgoda na przetwarzanie danych osobowych (Formularz zawiera zgodę strony interweniującej na przetwarzanie jej danych osobowych przez PIHZ Certyfikacja oraz zgodę na przekazanie danych osobowych strony interweniującej do Klienta PIHZ Certyfikacja i do Auditora wyznaczonego przez Prezesa do zbadania zasadności skargi). Po uzyskaniu pisemnej zgody od strony interweniującej na przetwarzanie danych osobowych - Prezes niezwłocznie powiadamia stronę interweniującą o rozpoczęciu procesu załatwiania sprawy, mając na uwadze politykę PIHZ Certyfikacja, o której mowa w pkt. 1. Brak zgody na przetwarzanie danych osobowych w terminie 1 miesiąca od daty przesłania przez PIHZ Certyfikacja Form. 2 do strony interweniującej, powoduje powołanie przez Prezesa Zespołu w PIHZ Certyfikacja, który ma za zadanie rozważenie czy dalsze rozpatrywanie skargi możliwe jest po usunięciu danych osobowych strony interweniującej. W przypadku, gdy dane osoby wnoszącej skargę są jednym z elementów przedmiotu skargi – skarga zostaje pozostawiona bez rozpatrzenia. W przypadku, gdy usunięcie danych osoby wnoszącej skargę nie wpłynie na dalsze rozpatrzenie skargi – następuje trwała anonimizacja danych osobowych osoby wnoszącej skargę. W tym przypadku PIHZ Certyfikacja nie będzie mogła poinformować stronę interweniującą o wyniku

<b>PIHZ Certyfikacja</b>	<b>Procedura rozpatrywania reklamacji, odwołań i skarg</b>	<i>INDEKS:</i> <b>P08</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>G</b>	<i>STRONA:</i> <b>6</b>
------------------------------	--	------------------------------	----------------------------	----------------------------

przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego, a prowadzone działania będą służyły doskonaleniu systemu zarządzania Klienta będącego przedmiotem skargi, o ile skarga zostanie uznana za zasadną.

Zgoda nie jest wymagana, jeżeli stroną interweniującą jest podmiot.

6.3 W przypadku skargi na certyfikowanego przez PIHZ Klienta Prezes zawiadamia o skardze Klienta i prosi o złożenie wyjaśnień. Jednocześnie zawiadamia o sprawie audytora opiekuna (w tym przesyła treść skargi), który dalej prowadzi postępowanie wyjaśniające. Działanie audytora opiekuna przedstawione jest w formie pisemnego dokumentu zawierającego:

- ocenę okoliczności;
- opinie i wnioski w sprawie rozstrzygnięć, w tym uzgodnione z Klientem działania korekcyjne i korygujące, o ile ma to zastosowanie;
- uzasadnienie.

Monitorowanie wykonania działań korekcyjnych/korygujących przez audytora opiekuna może nastąpić w trybie kolejnego auditu w nadzorze lub w trybie auditu specjalnego.

6.4 Prezes formułuje odpowiedź na skargę i przekazuje ją Klientowi wraz informacją z przebiegu postępowania formalnie kończąc postępowanie ze skargą.

6.5 Podczas całego procesu załatwiania reklamacji przestrzegana jest zasada poufności. Zainteresowane strony wspólnie podejmą decyzję o podaniu sprawy do publicznej wiadomości.

## **7. Dokumenty związane**

- P06 - Procedura auditu wewnętrznego
- Dok.09 - Regulamin Panelu Odwoławczego

## **8. Załączniki**

- Form. 1/P08 - Wykaz interwencji zewnętrznych
- Form.2/P08 - Zgoda na przetwarzanie danych osobowych strony interweniującej

zm. 1