

POSTĘPOWANIE Z ODWOŁANIAM I SKARGAMI

CEL

Zapewnienie, że wszystkie odwołania od decyzji, podjętych przez DQS Polska oraz zgłoszone skargi zostaną rozpatrzone oraz zostaną podjęte stosowane dziania.

ZAKRES ZASTOSOWANIA

Dokument ten jest wiążący dla wszystkich pracowników DQS Polska.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA DOKUMENT

Osobą odpowiedzialną za ten dokument jest Menadżer Zarządu ds. Systemu Jakości.

DEFINICJE

Odwołanie – wystąpienie przez dostawcę przedmiotu oceny zgodności do jednostki oceniającej zgodność o ponowne rozpatrzenie przez tę jednostkę decyzji przez nią podjętej odnoszącej się do tego przedmiotu.

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

PRZEBIEG PROCESU

Odwołania

Odwołania od decyzji podjętych w procesach certyfikacji, zawierające jasny opis przedmiotu odwołania, powinny wpłynąć w formie pisemnej w terminie 14 dni od doręczenia decyzji.

Składanie, rozpatrywanie i podejmowanie decyzji w sprawie odwołań nie skutkuje żadnymi działaniami dyskryminującymi przeciwko składającemu odwołanie.

Dyrektor DQS Polska wyznacza osobę, która będzie odpowiedzialna za rozpatrzenie odwołania. Wyznaczone osoby są różne od tych, które prowadziły ekspertyzy i podejmowały decyzje w sprawie certyfikacji.

Przyjęcie odwołania jest potwierdzone w ciągu 7 dni od daty jego otrzymania.

Proces rozpatrywania odwołań obejmuje następujące elementy:

- proces przyjmowania, analizę jego zasadności oraz rozpatrywania odwołania,
- podjęcie decyzji jakie działania mają być podjęte w reakcji na złożone odwołanie, z uwzględnieniem wyników poprzednich podobnych odwołań,
- rejestrowanie i śledzenie odwołań łącznie z podejmowanymi w celu ich rozwiązania działaniami,
- podjęcie wszelkich stosownych korekcji i działań korygujących.

DQS Polska doloży wszelkich starań aby proces rozpatrywania odwołania zakończył się w przeciągu 30 dni od daty jego otrzymania.

Składający odwołanie jest pisemnie informowany o przebiegu rozpatrywania jego odwołania, wyniku i zakończeniu procesu rozpatrywania odwołania.

Skargi

Każdy ma prawo zgłosić skargę do każdego z pracowników DQS Polska. Przyjęcie skargi jest potwierdzane w ciągu 7 dni od daty jego otrzymania.

Jeżeli skarga dotyczy certyfikowanego klienta, wtedy:

- przekazywana jest do zarejestrowania przez Menadżera Zarządu ds. Systemu Jakości,
- podczas badania skargi uwzględnia się skuteczność certyfikowanego systemu zarządzania,
- skarga jest kierowana do klienta w celu otrzymania stanowiska co do przedmiotu skargi,
- skargi takie łącznie z podjętymi działaniami, będą oceniane w trakcie najbliższej ekspertyzy systemu zarządzania certyfikowanego klienta lub jeżeli zajdzie taka konieczność w trakcie ekspertyzy dodatkowej.

Proces przyjmowania, oceny i podejmowania decyzji w sprawie skarg jest objęty zasadą zachowania poufności, w odniesieniu do skarżącego i przedmiotu skargi.

Proces rozpatrywania skargi obejmuje następujące elementy :

- proces przyjmowania, analizę jego zasadności oraz rozpatrywania skargi,
- podjęcie decyzji jakie działania mają być podjęte w reakcji na złożoną skargę,
- rejestrowanie i śledzenie skarg łącznie z podejmowanymi w reakcji na nie działaniami,
- podjęcie wszelkich stosownych korekcji i działań korygujących.

Decyzja komunikowana składającemu skargę jest podejmowana przez osobę, która poprzednio nie była zaangażowana w sprawę będącą przedmiotem skargi.

DQS Polska rozstrzyga razem z klientem i składającym skargę, czy, a jeśli tak jest, to w jakim stopniu, przedmiot skargi i jej rozwiązanie powinny być podane do publicznej wiadomości.

DQS Polska doloży wszelkich starań aby proces rozpatrywania skargi zakończył się w przeciągu 30 dni od daty jej otrzymania.

Składający skargę jest informowany o zakończeniu procesu rozpatrywania skargi.

Jeżeli zgłaszający skargę nie jest zadowolony ze sposobu jej załatwienia, może złożyć skargę na działania DQS Polska do Polskiego Centrum Akredytacji.

Postanowienia końcowe

Dokumentacja dotycząca sposobu załatwienia odwołań i skarg, w tym informacja o działaniach korygujących i zapobiegawczych, jest przechowywana przez Menadżera Zarządu ds. Systemu Jakości, który prowadzi również rejestr skarg i odwołań.

W przypadku, gdy nie jest możliwe rozstrzygnięcie problemu sprawa może zostać skierowana do sądu.

Dokumenty związane:

1008P_1 Rejestr skarg odwołań

650P2_A Rozpatrzenie skargi /odwołania