

SKARGI I ODWOŁANIA

Informacje dla Klientów

Cel

Celem procedury **NCW06 SKARGI I ODWOŁANIA** jest zapewnienie, że proces przyjmowania, oceny i podejmowania decyzji w sprawie skarg i odwołań dotyczących działalności certyfikacyjnej, za którą Jednostka Certyfikująca Wyroby jest odpowiedzialna, jest prawidłowo, rzetelnie i obiektywnie przeprowadzony i udokumentowany.

Zakres stosowania

Procedurę stosuje się po otrzymaniu skargi dotyczącej działalności certyfikacyjnej Jednostki Certyfikującej Wyroby lub odwołania od decyzji, z którą nie zgadza się Wnioskujący lub Posiadacz certyfikatu, w celu ich właściwego rozpatrzenia.

Sposób postępowania

Ustalenia ogólne

Każdy zainteresowany certyfikacją wyrobów i działalnością Jednostki może złożyć skargę. Jednostka certyfikująca przyjmuje i rozpatruje wszystkie skargi, jeżeli dotyczą one działalności certyfikacyjnej, za którą jest odpowiedzialna.

Jednostka Certyfikująca przyjmuje i rozpatruje każde odwołanie dotyczące podjętej decyzji, złożone przez Klientów Jednostki lub innych odbiorców oceny zgodności w terminie 14 dni od otrzymania stosownego zgłoszenia.

Skargi i odwołania mogą być składane w dowolnej formie – pisemnej, ustnej, listu elektronicznego.

Skargi i odwołania składane na piśmie mogą być przesłane pocztą na adres:

Sieć Badawcza Łukasiewicz – Instytut Elektrotechniki, ul. Pożaryskiego 28, 04-703 Warszawa,

lub pocztą elektroniczną na adres sekretariat@iel.lukasiewicz.gov.pl.

W przypadku skargi lub odwołania składanych ustnie – osobiście lub telefonicznie – sporządzana jest notatka przez przyjmującego skargę, zawierająca dane składającego skargę oraz opis skargi lub odwołania.

Rozpatrywanie skarg i odwołań

Kierownik Zespołu Certyfikacji Wyrobów potwierdza przyjęcie formalnej skargi lub odwołania i wpisuje do rejestru **R 06 Skargi i odwołania**.

Skargi i odwołania są rozpatrywane w ciągu 14 dni ich otrzymania. Gdy rozpatrzenie skargi lub odwołania nie jest możliwe w tym terminie, Jednostka przekazuje Klientowi informacje o już podjętych działaniach i przybliżonym terminie ostatecznego rozpatrzenia.

Decyzja rozstrzygająca skargę lub odwołanie jest podejmowana albo poddana przeglądowi i zatwierdzona przez osobę(-y) niezaangażowaną(e) w działania certyfikacyjne związane ze skargą lub odwołaniem.

W celu uniknięcia konfliktu interesów personel, który świadczył konsultacje Klientowi lub był zatrudniony przez Klienta, nie jest włączany do przeglądu lub zatwierdzania decyzji rozstrzygającej skargę lub odwołanie tego Klienta przez okres dwu lat po zakończeniu konsultacji lub zatrudnienia.

Kierownik Działu Certyfikacji Wyrobów Elektrotechnicznych przekazuje Dyrektorowi zebrane i zweryfikowane niezbędne informacje dotyczące przyczyn i zasadności skargi lub odwołania w celu rozpatrzenia i zatwierdzenia.

Jednostka przekazuje decyzje wraz z uzasadnieniem na piśmie Wnioskującemu w terminie 14 dni od daty wpłynięcia skargi lub odwołania do Jednostki Certyfikującej, o ile nie wystąpią okoliczności uniemożliwiające dotrzymanie tego terminu.

W przypadku nie uznania przez Dyrektora skargi lub odwołania, Klient może wystąpić na drogę sądową, o czym jest informowany w tym samym piśmie, w którym przekazano decyzję Dyrektora o nieuznaniu skargi lub odwołania.

Warszawa, 14.02.2022 r.