

DCW-06

SKARGI I ODWOŁANIA

Informator dla Klientów

1. Informacje ogólne

Skarga – wyrażenie niezadowolenia innego niż odwołanie, przez jakąkolwiek osobę lub organizację, w stosunku do obszaru działalności certyfikacyjnej Jednostki Certyfikującej Wyroby Sieć Badawcza Łukasiewicz – Instytut Elektrotechniki, wymagające odpowiedzi.

Odwołanie – wnoszone przez klienta Jednostki Certyfikującej Wyroby Sieć Badawcza Łukasiewicz – Instytut Elektrotechniki w odniesieniu do decyzji wydanej przez Jednostkę Certyfikującą Wyroby.

2. Sposób postępowania

2.1. Ustalenia ogólne

Każda osoba niezadowolona z przebiegu realizacji usługi ma prawo złożyć skargę na działalność Jednostki Certyfikującej Wyroby. Jednostka Certyfikująca Wyroby przyjmuje i rozpatruje wszystkie skargi, jeżeli dotyczą one działalności certyfikacyjnej, za którą jest odpowiedzialna.

Klient, którego nie satysfakcjonuje podjęta decyzja certyfikacyjna, ma prawo złożyć od niej odwołanie do Dyrektora Sieć Badawcza Łukasiewicz – Instytutu Elektrotechniki.

2.2. Sposób składania skargi/odwołania

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.

Kierownik Jednostki Certyfikującej Wyroby potwierdza przyjęcie formalnej skargi lub odwołania.

2.3. Rozpatrywanie skarg i odwołań

Skargi i odwołania rozpatrywane są w ciągu 14 dni od 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.

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 nieuznania 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.