

1. Cel

Określenie trybu postępowania zapewniającego prawidłowe, bezstronne i obiektywne rozpatrywanie skarg lub odwołań.

2. Zakres stosowania

Procedura obowiązuje przy rozpatrywaniu formalnych skarg/odwołań wpływających do Dyrektora Instytutu na działalność certyfikacyjną Działu Certyfikacji Wyrobów Skórzanych.

3. Definicje

3.1 Skarga – wyrażenie niezadowolenia klienta z realizacji procesu i oferowanych usług certyfikacyjnych

3.2 Odwołanie – odwołanie się klienta od decyzji podjętej w ramach realizowanego procesu certyfikacji wyrobów.

3.3 Pozostałe definicje przywołane w Rozdziale Nr 0 KS.

4. Odpowiedzialność

Dyrektor Instytutu jest odpowiedzialny za:

- ◇ przegląd raportu z postępowania rozstrzygającego decyzję w sprawie złożonej skargi/odwołania,
- ◇ podejmowanie decyzji dotyczących skarg/odwołań.

Kierownik Działu Certyfikacji jest odpowiedzialny za:

- ◇ nadzór nad prawidłowym wdrożeniem i funkcjonowaniem procedury,
- ◇ wyznaczenie pracownika (niezaangażowanego w działanie związane ze skargą/odwołaniem) do zebrania informacji, przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i sporządzenia raportu
- ◇ analizę przyczyn skargi/odwołania,
- ◇ zatwierdzenie raportu z przeprowadzenia postępowania rozstrzygającego,
- ◇ współpracę z Dyrektorem Instytutu w sprawie złożonej skargi/odwołania,
- ◇ ustalenie trybu postępowania w celu usunięcia przyczyny skargi/odwołania,
- ◇ ustalenie harmonogramu działań korygujących i zapobiegawczych w tym zakresie.

Pracownicy Działu Certyfikacji są odpowiedzialni za:

- ◇ prawidłowe stosowanie zasad przedstawionych w procedurze,
- ◇ prawidłową komunikację z klientem, w sprawie zgłoszonej skargi/odwołania,
- ◇ zebranie i zweryfikowanie wszystkich niezbędnych informacji
- ◇ przygotowanie raportu z postępowania rozstrzygającego decyzję w sprawie złożonej skargi/odwołania,
- ◇ realizację działań w sprawie podjętych decyzji.

5. Metoda

5.1 Tryb postępowania

5.1.1 Działania Kierownika Działu Certyfikacji w sprawie skargi lub odwołania:

- ◇ wpis do Rejestru nr 1 skargi lub odwołania,

- ◇ potwierdzenie (przez wpis do Rejestru nr 4) czy skarga lub odwołanie odnosi się do działalności certyfikacyjnej,
- ◇ rozpatrzenie zasadności skargi lub odwołania,
- ◇ wysłanie pisma potwierdzającego formalne uznanie bądź nie uznanie skargi lub odwołania
- ◇ wyznaczenie pracownika (niezaangażowanego w działanie związane ze skargą/odwołaniem) do zebrania informacji, przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i sporządzenia raportu,
- ◇ zweryfikowanie informacji zebranych przez pracownika,
- ◇ zatwierdzenie raportu z przeprowadzenia postępowania rozstrzygającego,
- ◇ przekazanie raportu Dyrektorowi w ciągu 14 dni od zarejestrowania skargi lub odwołania,
- ◇ przekazanie klientowi w sposób udokumentowany decyzji podjętej przez Dyrektora w terminie czterech tygodni od wpłynięcia skargi lub odwołania,
- ◇ jeżeli klient nie jest zadowolony ze sposobu załatwienia skargi/odwołania może w terminie do dwóch tygodni od daty otrzymania decyzji złożyć odwołanie skargę do Dyrektora
- ◇ przekazanie klientowi w sposób udokumentowany wyników ponownego rozpatrzenia skargi lub odwołania przez Radę Zarządzającą w terminie dwóch tygodni od dnia ponownego zgłoszenia

5.1.2 Działania Dyrektora w sprawie podjęcia decyzji dotyczącej skargi lub odwołania:

- ◇ przekazanie do Działu Certyfikacji pisma dotyczącego skargi lub odwołania z poleceniem zgromadzenia niezbędnego materiału w zaistniałej sprawie i przeprowadzenia postępowania rozstrzygającego,
- ◇ zapoznanie się z raportem z przeprowadzenia postępowania rozstrzygającego,
- ◇ podjęcie decyzji o uznaniu lub nieuznaniu skargi lub odwołania w terminie 7 dni od dnia otrzymania materiałów z postępowania rozstrzygającego,
- ◇ przekazanie Kierownikowi Działu Certyfikacji decyzji w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem.

5.2 Opis podejmowanych działań w przypadku uznania/nieuznania skargi lub odwołania

5.2.1 Opis działań Działu Certyfikacji w przypadku uznania skargi lub odwołania

- ◇ ustalenie trybu dalszego postępowania w celu usunięcia przyczyny skargi lub odwołania,
- ◇ ustalenie harmonogramu działań korygujących i zapobiegawczych w tym zakresie,
- ◇ poinformowanie klienta o działaniach podjętych przez Dział Certyfikacji.

5.2.2 Postępowanie Działu Certyfikacji w przypadku nieuznania skargi lub odwołania

- ◇ poinformowanie klienta o zakończeniu postępowania w sprawie rozstrzygnięcia skargi lub odwołania,
- ◇ poinformowanie klienta o możliwości ponownego rozpatrzenia sprawy przez RZ w terminie dwóch tygodni od dostarczenia decyzji o nieuznaniu skargi lub odwołania,

5.3 Zapisy

Wszystkie zgłaszane skargi lub odwołania Pracownik Działu Certyfikacji wpisuje do Rejestru Nr 4 SKARGI I ODWOŁANIA, obejmującego m.in. pozycje:

- ◇ identyfikacja zgłaszającego,
- ◇ identyfikacja zgłoszenia,
- ◇ data rejestracji zgłoszenia,

- ◇ krótka charakterystyka,
- ◇ osoba przeprowadzająca postępowanie rozstrzygające,
- ◇ sposób rozpatrzenia skargi lub odwołania,
- ◇ decyzja Dyrektora Instytutu
- ◇ numer pisma przekazującego sposób rozpatrzenia zgłoszenia.

6. Dokumenty związane

6.1 Rozdział Nr 0 KS - Definicje i skróty

6.2 Rozdział Nr 5 KS – Zasady dotyczące działalności certyfikacyjnej