

## **Procedura odwoławcza**

(wg BCQ-05/ BCW-06 z dnia 24.10.2022)

### **1. Cel**

Celem niniejszej procedury jest określenie trybu składania i rozpatrywania skarg i odwołań od decyzji dotyczącej certyfikacji i oceny zgodności. Procedura ta obejmuje m.in. tryb zapisywania i analizowania skarg i odwołań, tryb powiadamiania skarżącego/odwołującego się, jak również działania podjęte by rozstrzygnąć skargę/odwołanie.

### **2. Zakres stosowania**

Niniejsza procedura stosowana jest w sytuacji zaistnienia kwestii spornych dotyczących certyfikacji/oceny zgodności wyrobów lub systemów w Biurze Certyfikacji Sieć Badawcza Łukasiewicz - Instytut Mikroelektroniki i Fotoniki Oddział PREDOM Centrum Badań i Certyfikacji (zwany dalej Ł-IMiF Oddział PREDOM)

### **3. Odpowiedzialność**

Osobą odpowiedzialną za nadzór nad rozpatrzeniem odwołania i skarg jest Lider Oddziału. O wynikach działań oraz o zakończeniu procesu rozpatrywania odwołania czy skargi składający odwołanie (skargę) jest informowany pisemnie.

### **4. Tryb postępowania przypadku odwołań**

Ł-IMiF Oddział PREDOM jest odpowiedzialny za wszystkie decyzje podejmowane na wszystkich poziomach procesu postępowania z odwołaniami. Osoby zaangażowane w proces postępowania z odwołaniami są różne od tych, które przeprowadzały audyty i podejmowały decyzje w sprawie certyfikacji.

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

Proces postępowania z odwołaniami obejmuje następujące elementy i metody:

- a) proces przyjmowania, walidowania i rozpatrywania odwołania oraz decydowania o tym, jakie działania mają być podjęte w reakcji na nie, z uwzględnieniem wyników poprzednich podobnych odwołań;
- b) śledzenie i zapisywanie odwołań, w tym działań podejmowanych w celu ich rozwiązania;
- c) zapewnianie, że są podejmowane wszelkie stosowne korekcje i działania korygujące.

Ł-IMiF Oddział PREDOM przyjmując odwołanie jest odpowiedzialny za zbieranie i walidowanie wszystkich informacji niezbędnych do walidacji odwołania.

Przyjęcie odwołania jest formalnie potwierdzone, składającemu odwołanie dostarcza się sprawozdanie z przebiegu rozpatrywania odwołania oraz rezultat.

Decyzja komunikowana składającemu odwołanie jest podjęta, przejrzana i zatwierdzona, przez osobę, która poprzednio nie była zaangażowana w sprawę będącą przedmiotem odwołania.

Składający odwołanie jest formalnie powiadamiany o zakończeniu procesu rozpatrywania odwołania.

#### 4.1. Składanie odwołania przez Klienta

W przypadku, gdy treść decyzji dotyczącej certyfikacji/oceny zgodności nie zadawała klienta, ma on możliwość złożenia pisemnego odwołania w terminie 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o kwestionowanej decyzji. Otrzymanie odwołania jest potwierdzane.

Wniesienie odwołania nie wstrzymuje podjętej decyzji.

Klient składa odwołanie wraz z uzasadnieniem, na piśmie do Dyrektora Ł-IMiF Oddział PREDOM, który przekazuje odwołanie do kierownika BC i Komitetu Technicznego, celem rozpatrzenia i złożenia wyjaśnień. Ł-IMiF Oddział PREDOM potwierdza przyjęcie formalnej skargi lub odwołania.

W ciągu 14 dni od otrzymania odwołania Dyrektor Ł-IMiF Oddział PREDOM wysyła do Dostawcy pismo o podejmowanych działaniach.

#### 4.2. Rozpatrywanie odwołania

Ł-IMiF Oddział PREDOM jest odpowiedzialny za zebranie i zweryfikowanie wszystkich niezbędnych informacji (w stopniu jaki jest możliwy), aby podjąć decyzję dotyczącą skargi lub odwołania. Odwołanie jest wpisywane do rejestru reklamacji i odwołań R-5 przez Kierownika Biura Certyfikacji. Wszystkie czynności poczynione w trakcie rozpatrywania danego odwołania zapisywane są w „Protokóle rozpatrzenia odwołania” ( formularz F-16), wzór którego stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.

Przewodniczący Komitetu Technicznego ustala osoby, które będą zajmowały się danym odwołaniem.

Osoby zaangażowane w proces postępowania z danym odwołaniem są różne od tych, które przeprowadzały certyfikację/ocenę/audit i podejmowały decyzje w sprawie danej certyfikacji.

W celu zapewnienia, że nie ma konfliktu interesów, personel (włączając ten działający na stanowiskach kierowniczych), który świadczył konsultacje klientowi, lub był zatrudniony przez klienta, nie jest wykorzystywany przez Ł-IMiF Oddział PREDOM do przeglądu, czy zatwierdzenia rozstrzygnięcia odwołania tego klienta przez okres dwu lat po zakończeniu konsultacji lub zatrudnienia.

Osoby wyznaczone przez Przewodniczącego, rozpatrują decyzję certyfikacji, biorąc pod uwagę treść uzasadnienia przedstawionego przez odwołującego się, a także uwzględniają wyniki poprzednich podobnych odwołań, jeżeli takie miały miejsce. Po rozpatrzeniu odwołania przekazują stanowisko w sprawie Przewodniczącemu KT.

Komitet Techniczny, po zebraniu niezbędnych materiałów i rozpatrzeniu sprawy, wydaje orzeczenie, które przekazuje Dyrektorowi Ł-IMiF Oddział PREDOM.

Dyrektor rozpatruje orzeczenie oraz dokumenty związane z danym odwołaniem, ew. przeprowadza dodatkowe czynności wyjaśniające i podejmuje odpowiednią decyzję.

Decyzja Dyrektora jest ostateczna.

Decyzja w formie pisma podpisanego przez Dyrektora jest przekazywana Składającemu odwołanie. Kopia pisma jest przekazywana do Przewodniczącego Komitetu Technicznego i do Biura Certyfikacji.

Gdy odpowiedź na odwołanie nie zadawała Dostawcy - może on wnieść sprawę na drogę sądową.

W przypadku, gdy po wykonaniu dodatkowych czynności wyjaśniających Dyrektor podejmuje decyzję nie uznania odwołania, koszty tych czynności pokrywa strona, która wniosła odwołanie. W takim przypadku prowadzący przygotowuje odpowiednie

dokumenty do zafakturowania, postępując zgodnie z Procedurą BCQ-13/BCW-12 Instrukcja finansowa.

W przypadku uznania odwołania – przeprowadzane są niezbędne korekcje, działania korygujące i zapobiegawcze – zgodnie z procedurą PROCEDURA BCQ-10/ BCW-15 „Postępowanie z niezgodnościami”.

### **5. Tryb postępowania przypadku skarg**

Ł-IMiF Oddział PREDOM jest odpowiedzialny za wszystkie decyzje na wszystkich poziomach procesu rozpatrywania skargi. Składanie, rozpatrywanie i podejmowanie decyzji w sprawie skarg nie skutkuje. Po przyjęciu skargi – rozpatruje się i potwierdza, czy skarga dotyczy działalności certyfikacyjnej, za którą odpowiedzialność ponosi

Ł-IMiF Oddział PREDOM, i jeśli tak jest, skarga zostaje rozpatrzona. Jeżeli skarga dotyczy certyfikowanego klienta, to wtedy podczas rozpatrywania skargi uwzględnia się skuteczność certyfikowanego systemu zarządzania.

Wszelkie skargi dotyczące certyfikowanego klienta są również kierowane w stosownym czasie do danego certyfikowanego klienta.

Proces przyjmowania, oceny i podejmowania decyzji w sprawie skarg uwzględnia wymagania zachowania poufności w odniesieniu do składającego skargę i przedmiotu skargi.

Proces postępowania ze skargami obejmuje następujące elementy i metody:

- a) przebieg procesu przyjmowania, walidowania i rozpatrywania skargi oraz decydowania o tym, jakie działania mają być podjęte w reakcji na nią
- b) śledzenie i zapisywanie skarg, w tym działań podejmowanych w reakcji na nie;
- c) zapewnianie, że są podejmowane wszelkie stosowne korekcje i działania korygujące.

W trakcie rozpatrywania skarg postępuje się zgodnie z PN-ISO 10002:2006 Zarządzanie jakością - Zadowolenie klienta - Wytyczne dotyczące postępowania z reklamacjami w organizacjach

Ł-IMiF Oddział PREDOM jest odpowiedzialny za zbieranie i weryfikowanie wszystkich niezbędnych informacji do zwalidowania ( przeanalizowania zasadności) skargi.

Każda skarga jest rejestrowana (rejestr R-5), otrzymanie jej jest potwierdzane, i rozpatrywana. W przypadku skargi ustnej - wymaga się jej pisemnego potwierdzenia. Odpowiedź na zgłoszoną skargę jest przekazywana w ciągu miesiąca od daty jej otrzymania. Jeżeli ostateczne wyjaśnienie skargi nie jest w tym terminie możliwe, składającemu skargę przekazywane są informacje o już podjętych działaniach i przybliżonym terminie ostatecznego rozpatrzenia skargi..

Decyzja komunikowana składającemu skargę jest podejmowana, rozpatrywana i zatwierdzona przez osoby, które poprzednio nie były zaangażowane w sprawę będącą przedmiotem skargi.

W miarę możliwości, składający skargę jest formalnie powiadamiany o zakończeniu procesu rozpatrywania skargi. Powiadamiany jest również o możliwości wniesienia skargi do PCA.

Razem z klientem i składającym skargę, ustala się, czy, a jeśli tak jest, to w jakim stopniu, przedmiot skargi i jej rozwiązanie powinny być podane do publicznej wiadomości.

Wszystkie czynności poczynione w trakcie rozpatrywania danej skargi zapisywane są w „Protokole rozpatrzenia skargi” ( formularz F-105), wzór którego stanowi załącznik nr 2 do niniejszej procedury.

Proces rozpatrywania skargi uwzględnia niezbędne wymagania dot. zachowania poufności w odniesieniu do składającego skargę i przedmiotu skargi.

Składanie, rozpatrywanie, podejmowanie decyzji w sprawie skarg nie skutkuje żadnymi działaniami dyskryminującymi przeciwko składającemu skargę. Wymagania dot. zachowania poufności w odniesieniu do składającego skargę i przedmiotu skargi muszą być bezwzględnie przestrzegane..

W celu zapewnienia, że nie ma konfliktu interesów, personel (włączając ten działający na stanowiskach kierowniczych), który świadczył konsultacje klientowi, lub był zatrudniony przez klienta, nie jest wykorzystywany przez Ł-IMiF Oddział PREDOM do przeglądu, czy zatwierdzenia rozstrzygnięcia skargi tego klienta przez okres dwu lat po zakończeniu konsultacji lub zatrudnienia.

#### 5.1 Postępowanie w przypadku skarg dotyczących działalności certyfikacyjnej, za którą odpowiedzialność ponosi Ł-IMiF Oddział PREDOM

Dyrektor Ł-IMiF Oddział PREDOM ustala osoby, które będą zajmowały się daną skargą. Osoby te są różne od tych, których działalności dana skarga dotyczy.

Dyrektor może także zwrócić się o rozpatrzenie skargi do Komitetu Technicznego.

Wyznaczone osoby rozpatrują skargę, zbierając i weryfikując wszystkie niezbędne informacje do zwalidowania skargi. Po rozpatrzeniu skargi przekazują swoje stanowisko Dyrektorowi (na formularzu F-105).

Dyrektor, po zapoznaniu się ze stanowiskiem osób rozpatrujących, podejmuje decyzję w sprawie danej skargi. Składający skargę jest informowany na piśmie o przebiegu rozpatrywania skargi i o decyzji.

W przypadku uznania skargi – przeprowadzane są niezbędne korekcje, działania korygujące i zapobiegawcze – zgodnie z procedurą PROCEDURA BCQ-10/ BCW-15 „Postępowanie z niezgodnościami”.

#### 5.2 Postępowanie w przypadku skarg dotyczących certyfikowanego klienta

Skarga jest przekazywana do Kierownika Biura Certyfikacji.

Biuro informuje danego certyfikowanego klienta o skardze i przeprowadza u niego audit z krótkim terminem powiadamiania, zgodnie z Procedurą BCQ-03. Zakres auditu zależy od zakresu skargi. Audytorzy, który przeprowadzają dany audit, są inni, niż ci, którzy przeprowadzali poprzedni audit w danej firmie. W trakcie auditu są m.in. zbieranie i weryfikowanie wszystkie niezbędnych informacji do zwalidowania skargi.

W przypadku negatywnych wyników auditu – certyfikacja może zostać zawieszona, cofnięta lub ograniczona, zg. z Procedurą BCQ-06/BCW-05.

O przebiegu rozpatrywania skargi i o wynikach podjętych działań oraz o zakończeniu procesu rozpatrywania skargi składający skargę jest informowany pisemnie.

Kierownik Biura razem z klientem i składającym skargę, uzgadnia czy, a jeśli tak, to w jakim stopniu, przedmiot skargi i jej rozwiązanie powinny być podane do publicznej wiadomości.

#### 5.2 Postępowanie w przypadku skarg dotyczących nadzorowanego certyfikowanego/ocenianego wyrobu

Skarga jest przekazywana do Kierownika Biura Certyfikacji.

Biuro przeprowadza u producenta inspekcję/audit z krótkim terminem powiadamiania zgodnie z Procedurą BCW-04 i informuje posiadacza certyfikatu/zaświadczenia o skardze. W trakcie inspekcji /auditu są pobierane próbki kwestionowanego wyrobu w celu poddania badaniom kontrolnym na zgodność z wymaganiami norm/kryteriów stanowiących podstawę certyfikacji/oceny zgodności. Zakres inspekcji /auditu i zakres badań jest ustalany w zależności od przedmiotu skargi.

Inspektorzy/audytorzy, który przeprowadzają dany audit, są inni, niż ci, którzy przeprowadzali poprzednią inspekcję/audit w danej firmie. W trakcie inspekcji/audit są m.in. zbieranie i weryfikowanie wszystkie niezbędnych informacji do zwalidowania skargi.

W przypadku negatywnych wyników inspekcji /audit i/lub badań – certyfikat/zaświadczenie może zostać zawieszony, cofnięty lub ograniczony, zg. z Procedurą BCQ-06/BCW-05.

O przebiegu rozpatrywania skargi i o wynikach podjętych działań oraz o zakończeniu procesu rozpatrywania skargi składający skargę jest informowany pisemnie.

Wszelkie koszty związane z inspekcją/auditem, badaniami ponosi posiadacz certyfikatu/zaświadczenia. Koszty rozlicza się według PROCEDURY BCQ-13/BCW-12 „Instrukcja finansowa.”

Jeżeli, w trakcie analizy okaże się, że skarga ma związek z działalnością, za którą odpowiedzialność ponosi Ł-IMiF Oddział PREDOM – przeprowadzane są niezbędne korekcje, działania korygujące i zapobiegawcze – zgodnie z procedurą PROCEDURA BCQ-10/ BCW-15 „Postępowanie z niezgodnościami”.

Kierownik Biura razem z klientem i składającym skargę, uzgadnia czy, a jeśli tak, to w jakim stopniu, przedmiot skargi i jej rozwiązanie powinny być podane do publicznej wiadomości.

**6.** O wszystkich przypadkach skarg czy odwołań informowana jest Rada Zarządzająca Biura Certyfikacji.

### **7. Dokument związany**

PN-ISO 10002:2006 Zarządzanie jakością - Zadowolenie klienta - Wytyczne dotyczące postępowania z reklamacjami w organizacjach

Sieć Badawcza Łukasiewicz -  
Instytut Mikroelektroniki i Fotoniki  
Lider Oddziału PREDOM