



**SIEĆ BADAWCZA ŁUKASIEWICZ –
ŁÓDZKI INSTYTUT TECHNOLOGICZNY**
ul. M. Skłodowskiej-Curie 19/27
90-570 Łódź

Dział Certyfikacji Wyrobów Papierowych i Opakowań COBRO

Lokalizacje:

1. Sieć Badawcza Łukasiewicz – Łódzki Instytut Technologiczny
ul. M. Skłodowskiej-Curie 19/27, 90-570 Łódź
2. Sieć Badawcza Łukasiewicz – Łódzki Instytut Technologiczny
ul. Konstancińska 11, 02-942 Warszawa



PROCEDURA PC-5

Skargi i odwołania

Zatwierdził:

Kierownik
Dział Certyfikacji Wyrobów
Papierowych i Opakowań COBRO

dr inż. Ewa Kopania

Wydanie nr 2
Data wydania: 26.02.2024

	Dział Certyfikacji Wyrobów Papierowych i Opakowań COBRO		Strona 2 z 4
			Wydanie: 2
	PROCEDURA PC-5 Skargi i odwołań		Data: 26.02.2024

1. Cel procedury

Celem procedury jest ustalenie zasad postępowania w przypadku skargi złożonej przez jakąkolwiek osobę lub organizację dotyczącej działań Działu Certyfikacji Wyrobów Papierowych i Opakowań COBRO oraz odwołania klienta od decyzji podjętej przez właściwy Dział Certyfikacji, która zdaniem wnioskodawcy jest niewłaściwa.

2. Przedmiot procedury

Przedmiotem procedury jest określenie sposobu składania i rozpatrywania skarg i odwołań.

3. Zakres stosowania

Niniejsza procedura stosowana jest w przypadku wszelkich: skarg odnośnie działań Działu Certyfikacji, odwołań od decyzji podjętych w procesie certyfikacji i w późniejszym nadzorze.

4. Odpowiedzialność

Kierownik Działu Certyfikacji w pełni odpowiedzialny jest za wdrożenie i przestrzeganie niniejszej procedury.

5. Odpowiedzialność

5.1. Skargi

Skargi dotyczące działań Działu Certyfikacji w zakresie certyfikacji swoich wyrobów mogą być zgłaszane przez jakąkolwiek osobę lub organizację. Skargi mogą być zgłaszane do Kierownika Działu Certyfikacji na każdym etapie realizacji procesu.

Skargi mogą zostać złożone na piśmie, ustnie lub telefonicznie. W przypadku zgłoszenia ustnego bądź telefonicznego, pracownik przyjmujący zgłoszenie powinien sporządzić notatkę zawierającą m.in. datę zgłoszenia, dane osoby lub organizacji zgłaszającej skargę i nazwisko osoby zgłaszającej oraz przedmiot skargi.

Po otrzymaniu skargi Dział Certyfikacji potwierdza jej przyjęcie poprzez zaewidencjonowanie w osobnym rejestrze.

Kierownik Działu Certyfikacji powiadamia o otrzymanej skardze Kierownika ds. Systemu Zarządzania Jakością Działu Certyfikacji a także wyznacza osobę do jej analizy i rozstrzygnięcia, niezaangażowaną w działania certyfikacyjne z nią związane oraz bezstronną w odniesieniu do działalności klienta. Osobą taką może być sam Kierownik Działu Certyfikacji albo jego zastępca.

Zapisy dotyczące skargi (ewidencjonowanie, sposób załatwienia, podjęte działania itp.) gromadzone są w *Rejestrze skarg* Działu Certyfikacji (załącznik PC-5/1).

Odpowiedź na złożoną skargę przekazuje się skarżącemu w ciągu 14 dni od daty jej otrzymania. Jeśli ostateczne wyjaśnienie skargi nie jest w tym terminie możliwe, przekazuje się informacje już o podjętych działaniach i przybliżonym terminie ostatecznego załatwienia.

W przypadku nie uznania skargi klient może odwołać się od tej decyzji do Dyrektora Instytutu (punkt 5.2).

Kierownik Działu Certyfikacji zobowiązany jest przeanalizować czy złożona skarga nie wynika z niezgodności w systemie zarządzania Jednostki Certyfikującej. Jeśli jakkolwiek niezgodność zostanie wykryta postępuje się zgodnie z procedurą PC-11. Jeżeli w związku ze złożoną skargą wyniknie wątpliwość czy Dział Certyfikacji działa zgodnie ze swoją polityką, procedurami lub Księgą Jakości, Kierownik ds. Systemu Zarządzania Jakością Działu Certyfikacji ma obowiązek niezwłocznie zapewnić przeprowadzenie auditu odpowiednich obszarów działalności, zgodnie z procedurą PC-9.

Opis postępowania
Rehabilitacja
01.04.2025 *Zm. 8*

 Łukasiewicz ŁIT	Dział Certyfikacji Wyrobów Papierowych i Opakowań COBRO	 COBRO	Strona 3 z 4
			Wydanie: 2
	PROCEDURA PC-5 Skargi i odwołania		Data: 26.02.2024

Wszystkie skargi są analizowane przez kierownictwo w trakcie przeglądu zarządzania (procedura PC-10).

5.2. Odwołania

Klient ma prawo odwołać się od decyzji podjętej w procesie certyfikacji a także w późniejszym nadzorze do Dyrektora Instytutu.

Odwołanie powinno być złożone na piśmie w terminie 14 dni od daty otrzymania kwestionowanej decyzji.

Po otrzymaniu odwołania Dział Certyfikacji potwierdza jego przyjęcie poprzez zaewidencjonowanie w przeznaczonym do tego rejestrze.

Dyrektor Instytutu przekazuje otrzymane odwołanie Kierownikowi Działu Certyfikacji w celu przygotowania dokumentacji wniosku lub certyfikatu, którego to odwołanie dotyczy.

Zapisy dotyczące odwołań (ewidencjonowanie, decyzje o uznaniu lub nie uznaniu odwołania, podjęte działania itp.) gromadzone są w *Rejestrze odwołań* Działu Certyfikacji (załącznik PC-5/2).

Kierownik Działu Certyfikacji informuje o złożonym odwołaniu Kierownika ds. Systemu Zarządzania Jakością Działu Certyfikacji.

Dyrektor Instytutu, po zapoznaniu się z dokumentacją otrzymaną z Działu Certyfikacji, podejmuje decyzję o uznaniu lub nie uznaniu odwołania. Może również ponownie przekazać sprawę do powtórnej analizy przez Komitet Techniczny, a jeśli właściwe rozpatrzenie odwołania tego wymaga może zalecić (za zgodą klienta) dodatkowe działania takie jak np. inspekcja procesu produkcji/importu.

Po wydaniu ponownego orzeczenia przez Komitet Techniczny, decyzję o uznaniu bądź nie uznaniu odwołania podejmuje Dyrektor Instytutu.

W przypadku nie uznania odwołania, klient otrzymuje pisemną odpowiedź zawierającą ustosunkowanie się Dyrektora Instytutu do zgłoszonego odwołania wraz z uzasadnieniem decyzji.

W przypadku uznania odwołania, Kierownik Działu Certyfikacji zobowiązany jest do zmiany kwestionowanej decyzji i przekazania jej klientowi.

Odwołanie powinno być rozpatrzone w terminie 60 dni od daty jego otrzymania.

W przypadku nie uznania odwołania, klient ponosi koszty ewentualnej kontroli warunków organizacyjno-technicznych i innych wymaganych działań dodatkowych. Jeśli odwołanie zostanie uznane poniesione koszty obciążają Dział Certyfikacji.

Kierownik Działu Certyfikacji zobowiązany jest przeanalizować czy złożone odwołanie nie wynika z niezgodności w systemie zarządzania Jednostki Certyfikującej. Jeśli jakakolwiek niezgodność zostanie wykryta postępuje się zgodnie z procedurą PC-11. Jeżeli w związku z odwołaniem wyniknie wątpliwość czy Dział Certyfikacji działa zgodnie ze swoją polityką, procedurami lub Księgą Jakości, Kierownik ds. Systemu Zarządzania Jakością Działu Certyfikacji ma obowiązek niezwłocznie zapewnić przeprowadzenie auditu odpowiednich obszarów działalności, zgodnie z procedurą PC-9.

Wszystkie odwołania są analizowane przez kierownictwo w trakcie przeglądu zarządzania (procedura PC-10).

6. Dokumenty związane

- PN-EN ISO/IEC 17065 „Ocena zgodności - Wymagania dla jednostek certyfikujących wyroby, procesy i usługi”
- Księga Jakości - rozdział 7 Wymagania dotyczące procesu
- Procedura PC-9 Audit wewnętrzny
- Procedura PC-10 Przegląd zarządzania

	Dział Certyfikacji Wyrobów Papierowych i Opakowań COBRO		Strona 4 z 4
			Wydanie: 2
	PROCEDURA PC-5 Skargi i odwołania		Data: 26.02.2024

— Procedura PC-11 *Działania korygujące i zapobiegawcze*

7. Załączniki

1. Załącznik PC-5/1 *Rejestr skarg*
2. Załącznik PC-5/2 *Rejestr odwołań*