

<b>GLOBAL QUALITY Sp. z o.o.</b>	<b>PROCEDURA</b>	<b>Nr</b>	<b>PR-7</b>
	<b>Odwołania, skargi</b>	Wersja 6	
		Data wersji 29.12.2022	
		Strona 1 / 4	

## 1 Cel i zakres stosowania

Celem procedury jest ustalenie trybu i zasad postępowania przy rozpatrywaniu odwołań i skarg złożonych przez Klienta jednostki certyfikującej GLOBAL QUALITY Sp. z o.o.

Procedura obowiązuje wszystkich pracowników jednostki certyfikującej GLOBAL QUALITY Sp. z o.o.

## 2 Definicje i stosowane skróty

Definicje stosowane w procedurze są zgodne z normami: PN-EN ISO/IEC 17065:2012 oraz PN-EN ISO/IEC 17021-1:2015, a ponadto:

**Odwołanie** – działanie klienta JC GLOBAL QUALITY Sp. z o.o. związane z podjętą decyzją, procesem certyfikacji/weryfikacją.

**Skarga** może dotyczyć działalności organizacji certyfikowanych przez JC GLOBAL QUALITY Sp. z o.o. oraz działalności JC GLOBAL QUALITY Sp. z o.o.

## 3 Odpowiedzialność

Odpowiedzialny	Zakres odpowiedzialności
Dyrektor jednostki certyfikującej GLOBAL QUALITY Sp. z o.o.	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Nadzoruje stosowanie procedury przez podległy personel JC w celu terminowej realizacji podejmowanych działań naprawczych, korygujących lub zapobiegawczych wynikających z wniesionego odwołania lub skargi,</li> <li>→ Podejmuje decyzję w sprawie utrzymania decyzji, od której Klient wnosi odwołanie i określa powody podjętej decyzji,</li> <li>→ Zapewnia sprawne wprowadzenie działań korygujących i / lub zapobiegawczych, w przypadku uznania odwołania oraz działania mające na celu zadośćuczynienie,</li> <li>→ Nadzoruje działania korygujące w zakresie zgłoszonych skarg lub odwołań,</li> <li>→ Zgłasza złożone skargi i/lub odwołania do rozstrzygnięcia</li> <li>→ Podejmuje decyzje w sprawie odwołania lub skargi</li> </ul>
Pełnomocnik	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Ustala termin wprowadzenia działań korygujących lub zapobiegawczych,</li> <li>→ Ustala odpowiedzialnych za realizację i zadania niezbędne do wprowadzenia</li> <li>→ Zbiera dowody dotyczące realizacji działań i oceny ich skuteczności</li> <li>→ Zarządza audyt specjalny w niezbędnych przypadkach</li> <li>→ Prowadzi rejestr odwołań i skarg</li> </ul>

<b>GLOBAL QUALITY Sp. z o.o.</b>	<b>PROCEDURA</b>	<b>Nr</b>	<b>PR-7</b>
	<b>Odwołania, skargi</b>	Wersja 6	
		Data wersji 29.12.2022	
		Strona 2 / 4	

Koordynator ds. certyfikacji/ Specjalista ds. certyfikacji	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Wykonuje ustalenia Rady ds. Bezstronności w swoim zakresie,</li> <li>→ Kompletuje dokumentację dotyczącą złożonego odwołania lub skargi w procesach certyfikacji</li> <li>→ Przekazuje klientowi wynik postępowania ze skargą lub odwołaniem</li> </ul>
Przewodniczący Rady ds. Bezstronności	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Opiniuje odwołania i inne sprawy związane z certyfikacją</li> <li>→ Powołuje ekspertów do rozpatrzenia skargi lub merytorycznej analizy złożonego odwołania</li> </ul>

#### **4 Tryb postępowania**

Wnioskujący oraz posiadacz certyfikatu ma prawo odwołać się do zarządu od każdej decyzji dotyczącej certyfikacji na każdym etapie procesu certyfikacji i nadzoru.

Zarząd rozpatruje również skargi innych stron, powiązanych w sposób pośredni z procesem certyfikacji Klienta, przy czym skargi mogą dotyczyć wszystkich zagadnień związanych z certyfikacją i nadzorem nad wydanym certyfikatem.

Po wpłynięciu skargi lub odwołania Jednostka potwierdza, czy skarga lub odwołanie odnosi się do działalności certyfikacyjnej za którą jest odpowiedzialna. Jeśli tak, skarga lub odwołanie zostaje przyjęte i wpisane do formularza FM-15. W pierwszym etapie Jednostka dąży do polubownego załatwienia sprawy. W przypadku nie dojścia do porozumienia, Klientowi przysługuje prawo do odwołania się od decyzji Zarządu.

W terminie 10 dni roboczych od dnia wpłynięcia odwołania Klienta, zarząd podejmuje oraz przekazuje stosowną decyzję w sprawie odwołania. W przypadku dalszego trwania sporu, Klient może zwrócić się o rozstrzygnięcie do Rady ds. Bezstronności, a w następnej kolejności do sądu właściwego dla siedziby Jednostki (w Warszawie). Jeśli rozstrzygnięcie odwołania wymaga zaangażowania właściciela odpowiedniego Standardu lub innych organów jednostka przedstawi dowody Klientowi składającemu odwołanie.

Jednostka zbada wszystkie zarzuty zawarte w odwołaniu oraz określi wszystkie proponowane działania w odpowiedzi na odwołanie w ciągu 3 miesięcy od jego wpływu. Po przyjęciu skargi lub odwołania klient w ciągu 7 dni zostaje poinformowany o przyjęciu skargi lub odwołania oraz o przebiegu postępowania.

Odwołanie od otrzymanej decyzji przyjmowane jest na piśmie w terminie 14 dni od daty jej wydania. Odwołania są szczegółowo analizowane przez ekspertów – wyznaczonych przez dyrektora jednostki GLOBAL QUALITY Sp. z o.o. lub członków Rady ds. Bezstronności. Na podstawie opinii ekspertów Dyrektor Jednostki GLOBAL QUALITY Sp. z o.o. podtrzymuje lub anuluje decyzje w sprawie certyfikatu. W takim przypadku okres 3 miesięcy na podjęcie decyzji może zostać odroczony do czasu zakończenia postępowania związanego z odwołaniem od decyzji.

W przypadku uznania odwołania, pełnomocnik przeprowadza analizę działania systemu zarządzania jakością w jednostce certyfikującej GLOBAL QUALITY Sp. z o.o. zmierzającą do usta-

<b>GLOBAL QUALITY Sp. z o.o.</b>	<b>PROCEDURA</b>	<b>Nr</b>	<b>PR-7</b>
	<b>Odwołania, skargi</b>	Wersja 6	
		Data wersji 29.12.2022	
		Strona 3 / 4	

lenia obszaru, w którym wystąpiła niezgodność oraz proponuje odpowiednie działania korygujące zgodnie z procedurą PR – 3 Działania zapobiegawcze i korygujące.

Klient zostaje poinformowany w ciągu 7 dni po podjęciu decyzji o zakończeniu procesu rozpatrywania skargi lub odwołania oraz o rezultacie w/w procesie.

Gdy sprawy związane z odwołaniem lub interpretacją przepisów prawnych i/lub normatywnych zostaną zebrane – zarząd może zwrócić do Rady ds. Bezstronności o zajęcie ostatecznego stanowiska.

Koszty związane z czynnościami odwoławczymi w przypadku uznania odwołania ponosi GLOBAL QUALITY Sp. z o.o., a w przypadku nie uznania, koszty pokrywa składający odwołanie.

W przypadku uznania odwołania podejmowane są przez dyrektora jednostki działania mające na celu zadośćuczynienie.

Skargi dotyczące działalności jednostki certyfikującej GLOBAL QUALITY Sp. z o. o. rozpatrywane są przez cały okres ważności certyfikatu.

Tryb załatwiania skarg jest taki, jak w przypadku odwołań.

Wszystkie skargi i odwołania są rejestrowane w rejestrze prowadzonym przez pełnomocnika ds. systemu zarządzania.

#### 4.1

##### **Reklamacje od właściciela standardu IFS**

Jeżeli reklamacja dotyczy jakości przeprowadzonych auditów IFS lub jakości raportów z auditów IFS, jednostka certyfikująca przedstawi w ciągu 2 tygodni oświadczenie o przyczynie i działaniach wprowadzonych w celu usunięcia niezgodności.

Jeśli reklamacja dotyczy błędów administracyjnych, np. w certyfikatach IFS i/lub raportach IFS lub w bazie danych IFS, jednostka certyfikująca w ciągu 1 tygodnia poprawi wykryte błędy oraz przedstawi wyjaśnienie do właściciela standardu IFS.

## 5 Dokumenty związane

### 5.1 Formularze

<b>Nr formularza</b>	<b>Tytuł formularza</b>
<b>FM - 15</b>	Rejestr odwołań, skarg

### 5.2 Procedury


<b>Nr procedury</b>	<b>Tytuł procedury</b>
<b>PR - 3</b>	Działania zapobiegawcze i korygujące.

<b>GLOBAL QUALITY Sp. z o.o.</b>	<b>PROCEDURA</b>	<b>Nr</b>	<b>PR-7</b>
	<b>Odwołania, skargi</b>	Wersja 6	
		Data wersji 29.12.2022	
		Strona 4 / 4	

<b>PR - 2</b>	Audit wewnętrzny
<b>PR - 5</b>	Rada ds. Bezstronności

Zatwierdził: Jakub Domagalski  
Imię i Nazwisko

29.12.2022  
data



podpis