

GLOBAL QUALITY Sp. z o.o.	PROCEDURA	Nr	PR-7
	Odwołania, skargi	Wersja 7	
		Data wersji 11.10.2023	
		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"> → Nadzoruje stosowanie procedury przez podległy personel JC w celu terminowej realizacji podejmowanych działań naprawczych, korygujących lub zapobiegawczych wynikających z wniesionego odwołania lub skargi, → Podejmuje decyzję w sprawie utrzymania decyzji, od której Klient wnosi odwołanie i określa powody podjętej decyzji, → Zapewnia sprawne wprowadzenie działań korygujących i / lub zapobiegawczych, w przypadku uznania odwołania oraz działania mające na celu zadośćuczynienie, → Nadzoruje działania korygujące w zakresie zgłoszonych skarg lub odwołań, → Zgłasza złożone skargi i/lub odwołania do rozstrzygnięcia → Podejmuje decyzje w sprawie odwołania lub skargi
Pełnomocnik	<ul style="list-style-type: none"> → Ustala termin wprowadzenia działań korygujących lub zapobiegawczych, → Ustala odpowiedzialnych za realizację i zadania niezbędne do wprowadzenia → Zbiera dowody dotyczące realizacji działań i oceny ich skuteczności → Zarządza audyt specjalny w niezbędnych przypadkach → Prowadzi rejestr odwołań i skarg

GLOBAL QUALITY Sp. z o.o.	PROCEDURA	Nr	PR-7
	Odwołania, skargi	Wersja 7	
		Data wersji 11.10.2023	
		Strona 2 / 4	

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

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 przypadku odwołań dotyczących standardów IFS, Zarząd JC w ciągu 20 dni roboczych od dnia wpłynięcia odwołania Klienta, podejmuje oraz przekazuje 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.

W przypadku odwołań dotyczących standardów BRCGS oraz ISO odwołanie od otrzymanej decyzji certyfikacyjnej przyjmowane jest na piśmie w terminie 7 dni kalendarzowych od daty jej wydania. Zarząd JC w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia wpłynięcia odwołania Klienta, podejmuje oraz przekazuje pisemnie decyzję w sprawie odwołania.

Odwołania są szczegółowo analizowane przez dyrektora jednostki GLOBAL QUALITY Sp. z o.o. lub członków Rady ds. Bezstronności.

GLOBAL QUALITY Sp. z o.o.	PROCEDURA	Nr	PR-7
	Odwołania, skargi	Wersja 7	
		Data wersji 11.10.2023	
		Strona 3 / 4	

W przypadku uznania odwołania, pełnomocnik przeprowadza analizę działania systemu zarządzania jakością w jednostce certyfikującej GLOBAL QUALITY Sp. z o.o. zmierzającą do ustalenia obszaru, w którym wystąpiła niezgodność oraz proponuje odpowiednie działania korygujące zgodnie z procedurą PR – 3 Działania zapobiegawcze i korygujące.

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

Jednostka certyfikująca rozpatruje reklamacje otrzymane od audytowanych klientów i/lub innych właściwych stron. Pismo potwierdzające otrzymanie reklamacji zostanie wysłane w ciągu maksymalnie pięciu (5) dni roboczych. Wstępna odpowiedź zostanie udzielona w ciągu dziesięciu (10) dni roboczych od otrzymania reklamacji. Pełna pisemna odpowiedź zostanie udzielona po zakończeniu pełnego i szczegółowego zbadania reklamacji.

4.2

Reklamacje od biura IFS

Jeżeli reklamacja dotyczy jakości przeprowadzonych auditów IFS lub jakości raportów z auditów IFS, jednostka certyfikująca przedstawi w ciągu 10 dni roboczych 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 5 dni roboczych poprawi wykryte błędy oraz przedstawi wyjaśnienie w formie pisemnej (mail lub list) do biura IFS.

GLOBAL QUALITY Sp. z o.o.	PROCEDURA	Nr	PR-7
	Odwołania, skargi	Wersja 7	
		Data wersji 11.10.2023	
		Strona 4 / 4	

5 Dokumenty związane

5.1 Formularze

Nr formularza	Tytuł formularza
FM - 15	Rejestr odwołań, skarg

5.2 Procedury

Nr procedury	Tytuł procedury
PR - 3	Działania zapobiegawcze i korygujące.
PR - 2	Audit wewnętrzny
PR - 5	Rada ds. Bezstronności

Zatwierdził: Jakub Domagalski
Imię i Nazwisko

data

11.10.2023

podpis

