 <p>INSTYTUT BIOPOLIMERÓW I WŁÓKIEN CHEMICZNYCH</p>	<p>Zakład Certyfikacji Wyrobów Papierowych</p> <p>PROCEDURA PC-6 Rozpatrywanie skarg i odwołań</p>	<p>Symbol: PC-6</p> <p>Strona: 1</p> <p>Liczba stron: 2</p> <p>Wydanie: VI</p> <p>Data: 31.03.2015</p> <p>Zatwierdził:</p>
--	---	---

1. Cel procedury

Celem procedury jest zapewnienie obiektywnego postępowania przy rozpatrywaniu skarg i odwołań złożonych przez klientów lub przez inne strony zainteresowane certyfikacją wyrobów.

2. Przedmiot procedury

Przedmiotem procedury jest sposób składania i rozpatrywania skarg i odwołań.

3. Zakres stosowania

Procedurę stosuje się do rozpatrywania skarg i odwołań od decyzji jednostki certyfikującej składanych przez:

- wnioskujących o certyfikację w trakcie składania wniosku, trwania procesu certyfikacji lub po jego zakończeniu,
- posiadaczy certyfikatów w trakcie sprawowania nadzoru nad ich używaniem.

4. Odpowiedzialność

Za rozpatrywanie skarg i odwołań odpowiedzialny jest Dyrektor Instytutu Biopolimerów i Włókien Chemicznych.

5. Opis postępowania

5.1. Postanowienia ogólne

5.1.1. Skargi i odwołania składane na piśmie są przyjmowane za pośrednictwem Zakładu Certyfikacji Wyrobów Papierowych, który ewidencjonuje wszystkie zgłoszenia w *Rejestrze skarg i odwołań* (załącznik PC - 6/1).


5.1.2. Kierownik Zakładu Certyfikacji po zapoznaniu się z treścią skargi lub odwołania, stwierdza czy odnosi się ona do działalności certyfikacyjnej, za którą zakład jest odpowiedzialny. Jeżeli skarga lub odwołanie obejmuje ten zakres, to formalnie potwierdza jej przyjęcie, jeżeli nie, to wystosowuje pismo wyjaśniające do skarżącego.

5.1.3. Zapisy i dokumenty związane ze skargami i odwołaniami przechowywane są w Zakładzie Certyfikacji wraz z dokumentacją wniosku lub certyfikatu, którego dotyczą.

5.2. Sposób rozpatrywania skarg i odwołań

5.2.1. Po skompletowaniu i analizie odpowiednich dokumentów Kierownik Zakładu Certyfikacji przedstawia całość zagadnienia wraz z dokumentacją Dyrektorowi IBWCh.

5.2.2. Dyrektor Instytutu, po zapoznaniu się z dokumentacją skargi lub odwołania podejmuje samodzielnie decyzję o sposobie załatwienia sprawy albo w oparciu o opinię wydaną przez Komitet Techniczny lub Radę Zarządzającą.

 <p data-bbox="245 434 453 553"> INSTYTUT BIOPOLIMERÓW I WŁÓKIEN CHEMICZNYCH </p>	<p data-bbox="496 255 1193 293" style="text-align: center;">Zakład Certyfikacji Wyrobów Papierowych</p> <p data-bbox="596 450 1034 528" style="text-align: center;">PROCEDURA PC-6 Rozpatrywanie skarg i odwołań</p>	<p data-bbox="1233 199 1418 230">Symbol: PC-6</p> <p data-bbox="1233 262 1353 293">Strona: 2</p> <p data-bbox="1233 320 1426 351">Liczba stron: 2</p> <p data-bbox="1233 378 1398 409">Wydanie: VI</p> <p data-bbox="1224 450 1449 481">Data: 31.03.2015</p>
---	--	---

5.2.3. Jeżeli skarga lub odwołanie zostaje skierowane do rozpatrzenia przez Komitet Techniczny, Kierownik Zakładu Certyfikacji ustala wysokość kaucji, jaką ma wpłacić skarżący na poczet kosztów związanych z rozpatrzeniem odwołania. W tym przypadku postępowanie odwoławcze zostaje wdrożone po wpłaceniu kaucji. Jeżeli odwołanie zostanie uznane, kaucja zostaje zwrócona wraz z odsetkami wynikającymi z przepisów kodeksu cywilnego. Jeżeli odwołanie nie zostanie uznane kaucję przeznaczają się na pokrycie kosztów postępowania odwoławczego.

5.4. Postanowienia końcowe

5.4.1. Termin załatwienia przez jednostkę certyfikującą skargi lub odwołania nie może przekroczyć 30 dni od daty rejestracji skargi odwołania i/lub wpłacenia kaucji.

5.4.2. Decyzje w sprawie skarg i odwołań wydawane są na piśmie i przekazywane skarżącemu w sposób udokumentowany.

5.4.3. Decyzja Dyrektora w sprawie skargi lub odwołania, reklamacji i innej sprawy spornej jest ostateczna.

5.5. Działania korygujące i zapobiegawcze

5.5.1. Jeżeli w wyniku wniesionej skargi lub odwołania, zostaną stwierdzone nieprawidłowości w dokumentacji systemu lub jego funkcjonowaniu, Kierownik Zakładu Certyfikacji inicjuje wprowadzenie działań korygujących lub zapobiegawczych.

5.5.2. Działania korygujące i zapobiegawcze realizowane, sprawdzane i dokumentowane są zgodnie z procedurą PC-12 *Działania korygujące i zapobiegawcze*.

6. Dokumenty związane

PN-EN ISO/IEC 17065:2013-03 „Ocena Zgodności. Wymagania dla jednostek certyfikujących wyroby, procesy, usługi”

Procedura PC-12 *Działania korygujące i zapobiegawcze*.

7. Załączniki

1. Załącznik PC-6/1 *Rejestr skarg i odwołań*