	Ośrodek Jakości i Certyfikacji Q Procedura ogólna zapewnienia jakości	Indeks:	PO-Q-07
		Wersja:	9
	Skargi i odwołania	Data:	27.01.2020
		Zmiana:	
		Data:	
		Strona:	1/8

EGZEMPLARZ NR 0
Podlega aktualizacji

PROCEDURA nr PO-Q-07

Skargi i odwołania

Opracował: *mgr inż. Bogusława Kielczyk*

.....
Bogusława Kielczyk
podpis

Sprawdził: *mgr inż. Wojciech Rzepka*

.....
Wojciech Rzepka
podpis

Zatwierdził:
Dyrektor IK


dr inż. Andrzej Żurkowski

.....
Andrzej Żurkowski
podpis

Rozdzielnik egzemplarzy:


Egz. nr 0 Kierownik Ośrodka Jakości i Certyfikacji

Niniejszy dokument podlega okresowym przeglądom i zmianom. Informacje w nim zawarte są własnością Ośrodka Jakości i Certyfikacji IK i nie mogą być kopiowane ani rozpowszechniane bez pisemnej zgody Dyrektora IK.

 IK INSTYTUT KOLEJNICTWA	Ośrodek Jakości i Certyfikacji Q Procedura ogólna zapewnienia jakości	Indeks:	PO-Q-07
		Wersja:	9
		Data:	27.01.2020
	Skargi i odwołania	Zmiana:	
		Data:	
		Strona:	2/8

SPIS TREŚCI

1	CEL PROCEDURY	3
2	PRZEDMIOT PROCEDURY	3
3	ZAKRES STOSOWANIA PROCEDURY	3
4	ODPOWIEDZIALNOŚĆ	3
5	DEFINICJE I OZNACZENIA	3
6	OPIS POSTĘPOWANIA	3
6.1	DZIAŁANIA WSTĘPNE	4
6.2	POWOŁANIE PERSONELU ODPOWIEDZIALNEGO ZA ROZPATRZENIE SKARGI/ODWOŁANIA.....	4
6.3	POSTĘPOWANIE DOTYCZĄCE ODWOŁANIA.....	5
6.3.1	<i>Postępowanie, gdy wynik analizy wskazuje na niezasadność odwołania</i>	5
6.3.2	<i>Postępowanie, gdy wynik analizy wskazuje na zasadność odwołania</i>	5
6.4	POSTĘPOWANIE DOTYCZĄCE SKARG.....	6
6.4.1	<i>Rozpatrywanie skarg dotyczących certyfikowanego wyrobu/systemu zarządzania jakością wnoszonych przez strony trzecie</i>	6
6.5	POSTĘPOWANIE PO ZAŁATWIENIU SKARGI	6
7	DOKUMENTY I ZAPISY	6
8	INFORMACJE DODATKOWE	7
8.1	DOKUMENTY ZWIĄZANE	7
8.2	ZAŁĄCZNIKI	7
9	KARTA ZMIAN REDAKCJI PROCEDURY	8

 IK INSTYTUT KOLEJNICTWA	Ośrodek Jakości i Certyfikacji Q Procedura ogólna zapewnienia jakości	Indeks:	PO-Q-07
		Wersja:	9
Skargi i odwołania		Data:	27.01.2020
		Zmiana:	
		Data:	
		Strona:	3/8

1 CEL PROCEDURY

Celem procedury jest określenie sposobu postępowania w przypadku wpłynięcia do Ośrodka Jakości i Certyfikacji IK odwołania od decyzji certyfikacyjnej bądź skargi związanej z procesem certyfikacji i nadzoru w odniesieniu do wyrobu lub systemu zarządzania jakością jak również skargi dotyczącej certyfikowanego klienta.

2 PRZEDMIOT PROCEDURY

Przedmiotem procedury są zasady i tryb postępowania związane z przyjmowaniem, walidacją, ustalaniem, realizacją i dokumentowaniem działań, podejmowanych w związku z wniesionym odwołaniem lub zgłoszoną skargą.

3 ZAKRES STOSOWANIA PROCEDURY

Procedura odnosi się do odwołań od decyzji odmowy udzielenia, cofnięcia, zawieszenia, utrzymania lub ograniczenia zakresu certyfikacji zgłaszanych do Ośrodka Jakości i Certyfikacji IK. Skargi dotyczyć mogą zarówno działalności jednostki certyfikującej jak też certyfikowanego Klienta. Osoby podejmujące decyzje dotyczące odwołań/skarg powinny spełniać następujące kryteria: niezależność, mieć kompetencje, znajomość obszaru.

4 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Odpowiedzialnymi za realizację procedury są: Kierownik Ośrodka i/lub wyznaczone przez niego osoby. Osoby podejmujące decyzje w sprawach odwołań i skarg i zatwierdzające je nie powinny być wcześniej zaangażowane w sprawy będące przedmiotem odwołania bądź skargi.

5 DEFINICJE I OZNACZENIA

Definicje i oznaczenia znajdują się w rozdziale 1 Księgi Kompetencji Technicznych. Aktualne daty wszystkich dokumentów odniesienia zawarte w całej dokumentacji systemowej znajdują się w rozdziale 25 Księgi Kompetencji Technicznych.


Skróty i symbole - zgodnie z tabelą skrótów (symboli, oznaczeń) podaną w procedurze PO-KZ-01 Statut, regulaminy, obowiązki oraz inne dokumenty organizacyjne.

6 OPIS POSTĘPOWANIA

Informację dotyczącą możliwości złożenia skargi lub odwołania Ośrodek Jakości i Certyfikacji zamieszcza we właściwych dla rodzaju prowadzonej oceny zgodności programach certyfikacji oraz informatorach dla klienta, umieszczanych na stronie internetowej. Odwołanie od decyzji certyfikacyjnej może złożyć Klient, natomiast skargę poza Klientem może złożyć dowolna strona trzecia.

Odwołania od decyzji powinny być składane na piśmie do Instytutu Kolejnictwa w ciągu 14 dni od daty otrzymania decyzji. Skargi odnoszące się do pracy Ośrodka Jakości i Certyfikacji powinny być również składane na piśmie. Jeżeli Klient skarży się telefonicznie lub podczas bezpośredniej rozmowy, proszony jest o złożenie formalnej skargi na piśmie. Wszystkie odwołania i wszystkie skargi w tym skargi stron trzecich dotyczące certyfikowanego Klienta zgłaszane na piśmie są rejestrowane i podlegają walidacji, a następnie postępowaniu wyjaśniającemu.

We wszystkich sprawach nieuregulowanych niniejszą procedurą obowiązują przepisy Kodeksu Cywilnego.

 IK INSTYTUT KOLEJNICTWA	Ośrodek Jakości i Certyfikacji Q Procedura ogólna zapewnienia jakości	Indeks:	PO-Q-07
		Wersja:	9
		Data:	27.01.2020
	Skargi i odwołania	Zmiana:	
		Data:	
		Strona:	4/8

6.1 Działania wstępne

Odwołania i skargi wpływające do instytutu kierowane są do Ośrodka Jakości i Certyfikacji.

Kierownik Ośrodka dokonuje walidacji i klasyfikacji wnoszonej sprawy na odnoszące się do:

- odwołania od podjętej decyzji związanej z odmową udzielenia, cofnięciem, zawieszeniem certyfikacji lub ograniczeniem zakresu certyfikacji,
- skargi dotyczącej pracy Ośrodka Jakości i Certyfikacji,
- skargi strony trzeciej na działalność prowadzoną przez certyfikowanego Klienta.

Sklasyfikowana sprawa zostaje wpisana do Rejestru Skarg i Odwołań (zał. 1 do niniejszej procedury) wraz z informacją opisującą rodzaj sprawy. Rejestr skarg i odwołań jest okresowo (nie rzadziej niż raz w roku) sprawdzany przez kierownika Ośrodka Jakości i Certyfikacji lub wyznaczoną przez niego osobę.

Nr identyfikacyjny sprawy zawiera:

- wielkie litery O – odwołanie, lub S - skarga,
- numer identyfikacyjny wniosku o przeprowadzenie certyfikacji wyrobu/systemu zarządzania oddzielone znakiem „/”, w przypadku odwołania bądź skargi dotyczącej procesu certyfikacji
- numer identyfikacyjny certyfikatu dla wyrobu/systemu zarządzania jakością oddzielone znakiem „/”, w przypadku odwołania bądź skargi dotyczącej nadzoru

Postać numeru identyfikacyjnego odwołanie wniesione do Ośrodka Jakości i Certyfikacji jest następująca:

O / numer wniosku lub certyfikatu

Postać numeru identyfikującego skargę zgłoszoną do Ośrodka Jakości i Certyfikacji jest następująca:

S / numer wniosku lub certyfikatu


Utworzony numer identyfikacyjny sprawy powinien występować w dalszej korespondencji między Ośrodkiem a wnoszącym odwołanie lub skargę.

Skargi odnoszące się do działalności Instytutu Kolejnictwa są załatwiane w terminie nieprzekraczającym 3 miesięcy.

6.2 Powołanie personelu odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi/odwołania

Do wyjaśnienia odwołania/skargi powołany zostaje zespół, w skład którego wchodzi specjalista Ośrodka Jakości i Certyfikacji niezaangażowany wcześniej w postępowanie, do którego odnosi się odwołanie/skarga oraz w przypadku rozpatrywania odwołania – dodatkowo dwóch specjalistów z Komitetu Technicznego niezaangażowanych w ciągu ostatnich 2 lat w działania na rzecz wnioskodawcy oraz w jakiegokolwiek odwołania przez niego zgłoszone.

Jeżeli zgłoszona sprawa dotyczy skargi na postępowanie członków najwyższego kierownictwa Instytutu - wtedy kierownik Ośrodka Jakości i Certyfikacji stosownym pismem prosi dyrektora Instytutu o wyznaczenie do zespołu rozpatrującego skargę członka najwyższego kierownictwa, którego skarga nie dotyczy.

	Ośrodek Jakości i Certyfikacji Q Procedura ogólna zapewnienia jakości	Indeks:	PO-Q-07
		Wersja:	9
Skargi i odwołania		Data:	27.01.2020
		Zmiana:	
		Data:	
		Strona:	5/8

Kierownik Ośrodka lub wyznaczony specjalista odpowiedzialny za rozpatrzenie sprawy ustala, na podstawie dokumentów z procesu certyfikacyjnego oraz bezpośrednich rozmów z Klientem, przyczyny odwołania/skargi.

Działania wyjaśniające zgłoszone odwołanie/skargę obejmują wszystkie etapy realizacji postępowania certyfikacyjnego:

- rejestrację i przegląd wniosku o przeprowadzenie procesu certyfikacji oraz sprawdzenie kompletności wymaganej dokumentacji,
- zawarcie i przegląd umowy o udzielenie certyfikacji i nadzór,
- ocenę systemu zarządzania jakością i lub warunków organizacyjno-technicznych Klienta,
- przegląd i ocenę materiału zebranego w procesie certyfikacji na zgodność z wymaganiami dokumentu odniesienia - wydanie opinii o wyrobie i Kliencie,
- decyzję o udzieleniu lub odmowie certyfikacji,
- zawarcie umowy o nadzorze (dotyczy ZKP) oraz wydanie certyfikatu,
- nadzór, a także wszelkie inne zagadnienia mogące mieć związek z postępowaniem wyjaśniającym.

6.3 Postępowanie dotyczące odwołania

Klient składający odwołanie jest informowany pisemnie o:

- rozpoczęciu postępowania odwoławczego oraz ustalany jest sposób dalszego komunikowania się z wnoszącym odwołanie.
- trybie postępowania odwoławczego,
- wynikach (analizy dokumentów dotyczących sprawy) postępowania odwoławczego, oraz ewentualnie
- o fakcie, że będzie musiał ponieść koszty związane z postępowaniem w przypadku odwołania uznanego za nieuzasadnione.

6.3.1 Postępowanie, gdy wynik analizy wskazuje na niezasadność odwołania


Jeżeli działania wyjaśniające nie potwierdziły zasadności odwołania, Kierownik Ośrodka informuje o tym Dyrektora IK i przedkłada do zatwierdzenia sprawozdanie z przeprowadzonego postępowania. Decyzję dotyczącą uznania odwołania podejmuje Dyrektor IK lub Dyrektor ds. interoperacyjności kolei. Pisemne uzasadnienie podjętej decyzji podpisuje Dyrektor IK. Oznacza to zakończenie postępowania związanego z odwołaniem.

Za przeprowadzone postępowanie wyjaśniające IK wystawia fakturę obejmującą poniesione i udokumentowane koszty postępowania.

6.3.2 Postępowanie, gdy wynik analizy wskazuje na zasadność odwołania

Jeżeli analiza działań wyjaśniających potwierdziła zasadność odwołania, Kierownik Ośrodka powiadamia o jego zasadności Dyrektora IK i Pełnomocnika Dyrektora ds. Jakości, a następnie uzgodniony zostaje dalszy tryb postępowania odwoławczego:

- podjęcie stosownych korekcji i działań korygujących,
- powtórne nieodpłatne przeprowadzenie odpowiednich czynności certyfikacyjnych, prowadzących do zmiany decyzji stanowiącej przedmiot odwołania,

 IK INSTYTUT KOLEJNICTWA	Ośrodek Jakości i Certyfikacji Q Procedura ogólna zapewnienia jakości	Indeks:	PO-Q-07
		Wersja:	9
Skargi i odwołania		Data:	27.01.2020
		Zmiana:	
		Data:	
		Strona:	6/8

- inne uzgodnione z Klientem sposoby na zakończenie postępowania związanego z uznaniem odwołania.

W każdym przypadku sposób uznania odwołania powinien być zaakceptowany przez Dyrektora Instytutu i uzgodniony z Zastępcą Dyrektora ds. Finansowych. Informacja o sposobie załatwienia odwołania jest przekazywana do Pełnomocnika ds. Jakości.

6.4 Postępowanie dotyczące skarg

Działania wyjaśniające związane ze skargami prowadzone są w ramach Ośrodka Jakości i Certyfikacji.

Ośrodek Jakości i Certyfikacji przyjmując skargę podejmuje działania związane ze zbieraniem informacji dotyczących przedmiotu i okoliczności wniesienia skargi celem jej walidacji. Klient zgłaszający skargę jest informowany pisemnie o:

- przyjęciu skargi do rozpatrzenia,
- trybie postępowania wyjaśniającego,
- wynikach i zakończeniu procesu postępowania ze skargą..

Pismo wyjaśniające podpisuje Kierownik Ośrodka Jakości i Certyfikacji, a w przypadku jego nieobecności – Zastępca Kierownika Ośrodka.

6.4.1 Rozpatrywanie skarg dotyczących certyfikowanego wyrobu/systemu zarządzania jakością wnoszonych przez strony trzecie

W przypadku skargi dotyczącej certyfikowanego wyrobu/systemu zarządzania wniesionej przez stronę trzecią Ośrodek Jakości i Certyfikacji prowadzi działania w celu zbadania zasadności skargi. Działania te mogą obejmować:

- pozyskiwanie informacji związanych z wyrobem, którego dotyczy skarga,
- przeгляд dokumentacji związanej z procesem certyfikacji wyrobu,
- komunikowanie z klientem w sprawach będących przedmiotem skargi,
- przeprowadzenie pozaplanowej oceny procesu produkcji wyrobu,
- przeprowadzenie auditu systemu zarządzania z krótkim terminem powiadomienia.

O fakcie złożenia skargi przez stronę trzecią Ośrodek Jakości i Certyfikacji informuje klienta. Jeżeli postępowanie wyjaśniające wykaże zasadność skargi Klient jest zobowiązany przeprowadzić wskazane przez Ośrodek działania korekcyjne i korygujące.

O wynikach postępowania dotyczącego skargi Ośrodek informuje stronę wnoszącą skargę. Pismo wyjaśniające podpisuje Kierownik Ośrodka Jakości i Certyfikacji, a w przypadku jego nieobecności – Zastępca Kierownika Ośrodka.


6.5 Postępowanie po załatwieniu skargi

Każda skarga jest powodem do analizy przyczyn jej złożenia. W przypadku uznania jej za nieuzasadnioną – należy przeanalizować możliwość działań zapobiegawczych.

Jeżeli skarga została uznana za zasadną, należy dokonać działań korygujących i zapobiegawczych tak, aby w przyszłości nie pojawiły się ponownie tego typu podstawy do złożenia skargi.

7 DOKUMENTY I ZAPISY

W trakcie rozmów z Klientem zaleca się sporządzać zapisy, w których zamieszczane będą autoryzowane stanowiska Ośrodka i wnoszącego skargę.

	Ośrodek Jakości i Certyfikacji Q Procedura ogólna zapewnienia jakości	Indeks:	PO-Q-07
		Wersja:	9
		Data:	27.01.2020
		Zmiana:	
	Skargi i odwołania	Data:	
		Strona:	7/8

Dokumentacja związana z odwołaniami, skargami przechowywana jest w Ośrodku Jakości i Certyfikacji przez okres 5 lat po upływie ważności certyfikatu zgodności. Dokumentacja z przebiegu procesu certyfikacji zgodności WE przechowywana jest przez okres 10 lat po zaprzestaniu produkcji podsystemu lub składnika interoperacyjności.


8 INFORMACJE DODATKOWE

8.1 Dokumenty związane

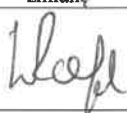

1. Normy wymienione w KQ-KT-Q,
2. Procedura PO-KZ-10 Działania korygujące
3. Procedura PO-KZ-11 Doskonalenie i działania zapobiegawcze
4. Procedura PO-KZ-12 Nadzór nad zapisami

8.2 Załączniki

Nr załącznika	Nazwa
1	Rejestr skarg i odwołań

 IK INSTYTUT KOLEJNICTWA	Ośrodek Jakości i Certyfikacji Q Procedura ogólna zapewnienia jakości	Indeks:	PO-Q-07
		Wersja:	9
	Skargi i odwołania	Data:	27.01.2020
		Zmiana:	
		Data:	
		Strona:	8/8

9 KARTA ZMIAN REDAKCJI PROCEDURY

Lp.	Data	Punkt	Strona	Wersja	Zmiana	Zakres zmian	Podpis wprowadzającego zmianę	Podpis zatwierdzającego zmianę
1.	27.01.2020					Wycofano wersję 8 procedury, wprowadzono wersję 9. W nowej wersji wprowadzono korekcje stylistyczne.		

Niniejszy dokument podlega okresowym przeglądom i zmianom. Informacje w nim zawarte są własnością Ośrodka Jakości i Certyfikacji IK i nie mogą być kopiowane ani rozpowszechniane bez pisemnej zgody Dyrektora IK.

