

Instytut Spawalnictwa Ośrodek Certyfikacji

Adres:
ul. Bł. Czesława 16/18
44 – 100 GLIWICE



tel. ++(48-32) 33-58-212
fax ++(48-32) 33-58-298
e-mail:
is@is.gliwice.pl

Procedura ogólna PO-06

Odwołania, reklamacje/skargi
i sprawy sporne

Wydanie 03

Egzemplarz Nr 1

| | |
|--|---|
| Instytut Spawalnictwa w Gliwicach Ośrodek Certyfikacji | Procedura ogólna PO-06 Wydanie 03 |
| | Odwołania, reklamacje/skargi i sprawy sporne |

Status egzemplarza: *nadzorowany*

Przeznaczony dla: *Ośrodka Certyfikacji*

1 Przedmiot procedury

Przedmiotem procedury są odwołania, reklamacje i sprawy sporne wpływające od dostawców /organizacji, osób lub innych stron do Ośrodka Certyfikacji (zwanego dalej Ośrodkiem) związanych z procesem certyfikacji, kwalifikacji oraz nadzoru.

2 Cel procedury

Celem procedury jest określenie prawidłowego sposobu załatwiania odwołań i reklamacji oraz spraw spornych.

3 Zakres obowiązywania

Niniejsza procedura obowiązuje przy wykonywaniu przez Ośrodek usług certyfikacyjnych związanych z certyfikowaniem wyrobów i procesów spawalniczych dostawców, zakładowej kontroli produkcji, certyfikowaniem i kwalifikowaniem personelu spawalniczego i personelu badań nieniszczących oraz certyfikowaniem systemów zarządzania jakością organizacji.

4 Odpowiedzialność

Kierownik Ośrodka jest odpowiedzialny za decyzje podejmowane na wszystkich poziomach postępowania z odwołaniami. Ośrodek zapewnia, że osoby zaangażowane w procesie postępowania z odwołaniami, reklamacjami/skargami są różne od tych, które brały udział w procesie certyfikacji (udział w audycie, komisji egzaminacyjnej itp.) i podejmowały decyzje w sprawie certyfikacji. Ośrodek zapewnia, że składanie, rozpatrywanie i podejmowanie decyzji w sprawie odwołań, reklamacji/skarg nie będzie skutkowało żadnymi działaniami dyskryminującymi przeciwko składającemu odwołanie.

5 Postępowanie

5.1 Odwołania

Dostawcy/organizacje lub osoby mają prawo odwołania się od decyzji podjętej w trakcie procesu certyfikacji lub kwalifikacji. Mogą to być decyzje związane z odmową wydania certyfikatu lub zmianą jego statusu (rozszerzenie, przedłużenie, unieważnienie, itp.), wydania świadectwa kwalifikacyjnego i zmianę jego statusu.

Odwołanie powinno być złożone na piśmie w terminie do 14 dni od daty otrzymania decyzji (pisma).

Postępowanie z odwołaniami obejmuje:

- a) przyjmowanie, walidowanie (sprawdzanie zasadności odwołania) i rozpatrywanie odwołania,
- b) śledzenie i zapisywanie odwołań, w tym działań podejmowanych w celu ich rozwiązania,
- c) zapewnienie podjęcia wszelkich stosownych działań korygujących.

| | | |
|--|---|--|
| Instytut Spawalnictwa w Gliwicach Ośrodek Certyfikacji | Procedura ogólna PO-06 Wydanie 03 | |
| | Odwołania, reklamacje/skargi i sprawy sporne | |

| | | |
|--|------------------|--------------|
| Zarządzający dokumentacją: dr inż. Michał Kubica | Wersja strony: c | Strona/Stron |
| Zatwierdził: dr inż. Eugeniusz Szczok | Luty 2011 | 2/5 |

Po wpłynięciu odwołania podlegają rejestracji w rejestrze RO-07 sporządzanym na formularzu FO-07.

Odwołanie rozpatrywane jest przez Zespół Odwoławczy powołany przez Kierownika Ośrodka lub jego Z-cę. W skład Zespołu Odwoławczego nie mogą wchodzić osoby w jakikolwiek sposób związane z dostawcą/organizacją wnoszącym odwołanie. Zespół Odwoławczy bada zasadność odwołania a następnie wydaje opinie dotyczącą odwołania. Po zapoznaniu się z opinią Zespołu Odwoławczego Kierownik Ośrodka lub jego Z-ca podejmuje decyzje o uznaniu lub nie uznaniu odwołania i następnie wraz z uzasadnieniem powiadamia pisemnie wnoszącego odwołanie o podjętej decyzji.

Odwołanie załatwiane jest w terminie do 30 dni od daty jej wpłynięcia.

W przypadku nie uznania odwołania przez Kierownika Ośrodka lub jego Z-cę dostawca/organizacja może zwrócić się do Dyrektora Instytutu Spawalnictwa o ponowne rozpatrzenie odwołania. Przed podjęciem decyzji o uznaniu lub nie uznaniu odwołania Dyrektor Instytutu Spawalnictwa może skorzystać z opinii Rady Zarządzającej lub członków Komitetu Technicznego właściwego dla danego zakresu certyfikacji a następnie powiadamia pisemnie wnoszącego odwołanie o podjętej decyzji. Odwołanie załatwiane jest w terminie do 60 dni od daty jego wpłynięcia.

5.2 Reklamacje/skargi

Reklamacje/skargi składane przez dostawców/organizacje lub osobę dotyczą uchybień w pracy Ośrodka np. błędnych zapisów, nie dotrzymania terminów, braku niezbędnych informacji itp.

Reklamacje/skargi powinny być złożone na piśmie w terminie 7 dni od wystąpienia uchybienia.

Postępowanie z reklamacjami/skargami obejmuje:

- przyjmowanie, walidowanie (sprawdzanie zasadności odwołania), rozpatrywanie reklamacji/skargi i podjęte działania na nie,
- śledzenie i zapisywanie odwołań, w tym działań podejmowanych na nie,
- zapewnienie podjęcia wszelkich stosownych działań korygujących.

Reklamacja/skarga jest rozpatrywana wstępnie przez Kierownika Ośrodka, a następnie kierowane do osoby wyznaczonej do jej załatwienia.

Reklamacja/skarga załatwiana jest w przeciągu 14 dni licząc od daty wpłynięcia do Ośrodka.

O sposobie załatwienia reklamacji/skargi Ośrodek informuje dostawcę/organizację lub osobę pisemnie.

Reklamacje/skargi podlegają rejestracji w rejestrze RO-07 sporządzonym na formularzu FO-07.

| | |
|--|---|
| Instytut Spawalnictwa w Gliwicach Ośrodek Certyfikacji | Procedura ogólna PO-06 Wydanie 03 |
| | Odwołania, reklamacje/skargi i sprawy sporne |

| | | |
|--|------------------|--------------|
| Zarządzający dokumentacją: dr inż. Michał Kubica | Wersja strony: b | Strona/Stron |
| Zatwierdził: dr inż. Eugeniusz Szczok | Marzec 2009 | 3/5 |

5.3 Sprawy sporne

W przypadku wystąpienia spraw spornych między Ośrodkiem a dostawcą/organizacją lub osobą stosuje się zasadę pozytywnego załatwienia sporu mając na uwadze dobro dostawcy/organizacji lub osoby. Nie należy doprowadzać do zerwania umowy lub kontraktu z dostawcą/ organizacją lub osobą.

W działaniach zmierzających do załatwienia sporu brane są pod uwagę postanowienia przepisów prawnych, norm oraz systemu jakości Ośrodka i nie należy łamać tych postanowień.

5.4 Działania zapobiegawcze

Jeżeli w wyniku analizy odwołania, reklamacji, sprawy spornej wykonywane są działania korygujące lub zapobiegawcze to działania te prowadzone są zgodnie z procedurą PO-05.

5.5 Zapisy

Zapisy dotyczące odwołań, reklamacji/skarg spraw spornych oraz działań zaradczych przechowywane są w Sekretariacie Ośrodka przez okres ważności certyfikatu, a następnie archiwizowane i przechowywane przez okres minimum 10 lat .

W przypadku podejmowania działań korygujących i zapobiegawczych, działania te dokumentowane są zgodnie z procedurą PO-05 łącznie z dokumentowaniem ich skuteczności.

5.6 Ograniczenia personalne

W załatwianiu odwołań, reklamacji/skarg lub spraw spornych dotyczących certyfikowania systemów zarządzania jakością, wyrobów, procesów spawalniczych i zakładowej kontroli produkcji oraz personelu spawalniczego i personelu badań nieniszczących NDT nie mogą brać udziału osoby, które w ciągu ostatnich 2 lat w jakikolwiek sposób współpracowały z Organizacją.

6 Dokumenty powołane

6.1 Normy

- a) PN-EN 45011:2000 Wymagania ogólne dotyczące jednostek prowadzących systemy certyfikacji wyrobów,
- b) PN-EN ISO/IEC 17021:2007 Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek prowadzących auditowanie i certyfikację systemów zarządzania ,

| | |
|--|---|
| Instytut Spawalnictwa w Gliwicach Ośrodek Certyfikacji | Procedura ogólna PO-06 Wydanie 03 |
| | Odwołania, reklamacje/skargi i sprawy sporne |

- c) PN-EN ISO/IEC 17024:2004 Ocena zgodności. Ogólne wymagania dotyczące jednostek certyfikujących osoby.

| | | |
|--|------------------|--------------|
| Zarządzający dokumentacją: dr inż. Michał Kubica | Wersja strony: b | Strona/Stron |
| Zatwierdził: dr inż. Eugeniusz Szczok | Luty 2011 | 4/5 |

6.2 Procedury

- a) PO-05 Działania korygujące i zapobiegawcze.

6.3 Rejestry

- a) RO-07 Rejestr odwołań i reklamacji.

6.4 Formularze

- a) FO-07 Rejestr odwołań i reklamacji.

Koniec procedury

| | |
|--|---|
| Instytut Spawalnictwa w Gliwicach Ośrodek Certyfikacji | Procedura ogólna PO-06 Wydanie 03 |
| | Odwołania, reklamacje/skargi i sprawy sporne |

| | | |
|--|------------------|--------------|
| Zarządzający dokumentacją: dr inż. Michał Kubica | Wersja strony: a | Strona/Stron |
| Zatwierdził: dr inż. Eugeniusz Szczok | Marzec 2008 | 5/5 |