	<p>Centrum Technologiczne Budownictwa Instytut Badań i Certyfikacji Sp. z o.o.</p> <p>DZIAŁ CERTYFIKACJI</p>	<p><b>KSIĘGA JAKOŚCI PROCEDURY</b></p>		<p>Procedura: <b>POC1</b></p>	
		<p>POC1 - ROZPATRYWANIE SKARG I ODWOŁAŃ</p>		<p>Strona: <b>1 z 2</b></p>	<p>Wydanie księgi: <b>2</b></p>
			<p>Nowelizacja: <b>0</b></p>	<p>Data: <b>29.11.2018</b></p>	

## Procedura POC1 – Rozpatrywanie skarg i odwołań

### 1. Przedmiot procedury

Przedmiotem procedury jest tryb postępowania przy rozpatrywaniu skarg i odwołań jakie mogą wpływać do Działu Certyfikacji CTB.

### 2. Zakres stosowania procedury

Niniejsza procedura obejmuje skargi odnoszące się do działalności certyfikacyjnej DC CTB i Klientów Działu Certyfikacji CTB.

### 3. Osoby odpowiedzialne za stosowanie procedury

Za stosowanie niniejszej procedury odpowiedzialny jest cały personel Działu Certyfikacji CTB. Wszystkie złożone skargi i odwołania rozpatrywane są przez osobę niezaangażowaną w działania certyfikacyjne związane ze skargą lub odwołaniem, o potwierdzonej bezstronności w stosunku do Klienta, który złożył skargę/odwołanie. Skarga rozpatrywana jest przez osobę wskazaną przez Dyrektora DC. W przypadkach koniecznych rozpatrującym może być także członek Komitetu Technicznego.

### 4. Przebieg procesu

DC CTB przyjmuje, ocenia i podejmuje decyzje w sprawie skarg i odwołań. Rozpatrywane są skargi dotyczące: sposobu postępowania DC CTB na poszczególnych etapach procesu certyfikacji i nadzoru nad certyfikatem, odnoszące się do działalności certyfikacyjnej DC CTB i Klientów DC CTB. O możliwości złożenia skargi i odwołania się od decyzji DC CTB oraz o sposobie ich złożenia Klient informowany jest na etapie podpisywania umowy.

#### 4.1. Złożenie skargi / odwołania

Skarga i odwołanie muszą zostać złożone w formie pisemnej. Aby możliwe było rozpatrzenie skargi/odwołania *musi ona* zawierać co najmniej następujące informacje:

- dane wnoszącego skargę/odwołanie (imię i nazwisko, nazwa firmy jeśli dotyczy, adres korespondencyjny/adres e-mail),
- określenie czego dotyczy skarga/odwołanie,
- uzasadnienie złożenia skargi/odwołania z ewentualnymi dokumentami potwierdzającymi zasadność ich złożenia.


Odwołania od decyzji powinny być składane w ciągu 14 dni od daty jej otrzymania. Wszystkie złożone skargi i odwołania rejestrowane są przez DC CTB.

#### 4.2. Przyjęcie i rozpatrywanie skarg/odwołań

##### 4.2.1. Przyjęcie skargi / odwołania

W przypadku złożenia skargi i odwołania na wstępie dokonywane jest sprawdzenie (potwierdzenie), czy skarga/odwołanie odnosi się do działalności certyfikacyjnej, za którą DC CTB jest odpowiedzialny. Sprawdzenia tego dokonuje Pełnomocnik ds. Jakości, Dyrektor Działu Certyfikacji lub osoba przez niego wskazana. W przypadku, gdy skarga nie dotyczy działalności certyfikacyjnej DC CTB skarga jest uznawana za bezzasadną a fakt ten komunikowany jest składającemu skargę / odwołanie w postaci pisemnej podpisanej przez Dyrektora DC CTB. W sytuacji, gdy skarga / odwołanie dotyczy działalności certyfikacyjnej prowadzonej przez DC CTB skarga rozpatrywana jest zgodnie z *punktem 4.2.2.*

Przyjęcie skargi/odwołania do rozpatrzenia komunikowane jest składającemu skargę w postaci odpowiedzi pisemnej podpisanej przez Dyrektora DC CTB. Odpowiedź ta jest formalnym potwierdzeniem przyjęcia skargi / odwołania.

	<p>Centrum Technologiczne Budownictwa Instytut Badań i Certyfikacji Sp. z o.o.</p> <p>DZIAŁ CERTYFIKACJI</p>	<p><b>KSIĘGA JAKOŚCI PROCEDURY</b></p>		<p>Procedura: <b>POC1</b></p>	
		<p>POC1 - ROZPATRYWANIE SKARG I ODWOŁAŃ</p>		<p>Strona: <b>2 z 2</b></p>	<p>Wydanie księgi: <b>2</b></p>
			<p>Nowelizacja: <b>0</b></p>	<p>Data: <b>29.11.2018</b></p>	

#### 4.2.2. Rozpatrywanie skargi

Po przyjęciu skargi Dyrektor DC CTB wyznacza osobę odpowiedzialną za zbieranie i weryfikowanie wszystkich niezbędnych informacji umożliwiających podjęcie decyzji dotyczącej skargi/odwołania. Po zebraniu i przeglądzie informacji dotyczących skargi osoba ta podejmuje decyzję, która odnotowywana jest na odwrocie skargi/odwołania. Decyzja w sprawie skargi/odwołania podejmowana jest w ciągu maksymalnie 4 tygodni od złożenia skargi/odwołania. Podjęta decyzja komunikowana jest pisemnie składającemu skargę/odwołanie przez Dyrektora DC lub osobę przez niego wskazaną.

W przypadku, gdy wyniki analizy złożonej skargi wykażą zagrożenia utraty zaufania do DC CTB, podejmowane są dalsze działania związane z rozstrzygnięciem skargi/odwołania. Działania te mogą obejmować m.in. dodatkową ocenę u Klienta lub ocenę dokumentacji Klienta, zmianę w wymaganiach certyfikacyjnych, przegląd kompetencji personelu itp.