|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Opracował: | **Prezes**  **Anna Jasiak-Kujawska** | Podpis | Data 25.05.2022 |
| Sprawdził: | Auditor  **Bożena Ropela-Cybula** | Podpis | Data 28.05.2022 |
| Zatwierdził: | Prezes  **Anna Jasiak-Kujawska** | Podpis | Data  1.06.2022. |

**Egzemplarz 1**

**Zmiany:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Numer zmiany | Numer strony | Data | Podpis | Opis zmiany | | | |
| 1 | Cały dokument | 25.05.2022 |  | Zmiana dotyczy tytułu procedury, uszczegółowienia procedury w zakresie stron zainteresowanych, sposobu postępowania w momencie wystąpienia skargi, reklamacji, odwołania | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **Cel procedury**

Celem procedury jest ujednolicenie sposobu postępowania w przypadku gdy do Pomorskiego Centrum Certyfikacji Sp. z o.o. wpłynie skarga/reklamacja lub odwołanie.

1. **Skargi**

Każda strona zainteresowana (np. klient, instytucja, klient certyfikowanego klienta), może złożyć skargę do Pomorskiego Centrum Certyfikacji Sp. z o.o. lub bezpośrednio do Komitetu Ochrony Bezstronności i Odwołań.

Skargi przyjmowane są m.in w przypadku:

* zastrzeżeń co do sposobu przeprowadzenia postępowania związanego z certyfikacją
* zastrzeżeń co do pracy zespołu audytującego
* zastrzeżeń w stosunku do zadań realizowanych przez personel Pomorskiego Centrum Certyfikacji Sp. zo.o.
* nieprawidłowości zidentyfikowanych przez strony zainteresowane co do prowadzenia działalności przez certyfikowanego klienta, mieszczącego się w ramach zakresu certyfikacji
* zażaleń, wyjaśnień składanych przez strony zainteresowane, w tym urzędy, instytucje, PCA.

1. **Odwołania**

Klient ma prawo złożyć odwołanie do Prezesa Pomorskiego Centrum Certyfikacji Sp. z o.o. od wszelkich decyzji wydawanych przez Pomorskie Centrum Certyfikacji Sp. z o.o. , na wszystkich etapach prowadzonego procesu certyfikacji, sprawowania nadzoru oraz ponownej certyfikacji, w terminie jednego miesiąca od daty audytu, w zakresie odmowy udzielenia, wznowienia, zawieszenia, cofnięcia certyfikacji oraz ograniczenia lub braku rozszerzenia postulowanego zakresu certyfikacji. Odwołanie może klient również wnieść w przypadku niezadawalającego dla organizacji wyniku rozpatrzenia skargi .

1. **Reklamacje**

Klient może złożyć reklamację do Pomorskiego Centrum Certyfikacji Sp. z o.o. w przypadku niezadowolenia z jakości lub nienależytego wykonania otrzymanego certyfikatu.

1. **Forma składania skarg, odwołań i reklamacji.**

Klient może złożyć skargę, odwołanie i reklamację w formie:

* ustnej – osobiście lub drogą telefoniczną
* pisemnej - listowanie lub poprzez e-mail

Elementami niezbędnymi do przyjęcia zgłoszenia są: nazwa organizacji oraz imię, nazwisko i adres osoby składającej, a także opis przedmiotu sprawy.

Każde takie zgłoszenie podlega rejestracji w rejestrze skarg, reklamacji i odwołań z zaznaczeniem formy zgłoszenia.

1. **Terminy rozpatrywania skarg, odwołań i reklamacji.**

Pomorskie Centrum Certyfikacji Sp. z o.o. dąży do jak najszybszego zakończenia postępowania wyjaśniającego okoliczności zaistnienia skargi, odwołania lub reklamacji. Przekazanie odpowiedzi powinno nastąpić w formie pisemnej nie później niż w terminie 14 dni od jej wpływu. W przypadku skarg, gdy ostateczne rozstrzygniecie w ustalonym terminie jest niemożliwe, Prezes Pomorskiego Centrum Certyfikacji Sp. z o.o. przekazuje informację o podjętych w tym zakresie czynnościach wyjaśniających wraz z przybliżonym terminem rozpatrzenia skargi. Jeśli skarga dotyczy certyfikowanego Klienta, wówczas wysyłane jest pismo do danego Klienta, celem otrzymania stanowiska co do przedmiotu skargi (wyjaśnienie). Jednocześnie o złożonej skardze informowany jest również Auditor Wiodący przeprowadzający audit w podmiocie, na który została złożona skarga.

Pomorskie Centrum Certyfikacji Sp. z o.o. kieruje się zasadą poufności podczas procesu rejestrowania, oceny i podejmowania decyzji w sprawie skarg, reklamacji czy odwołań zarówno w odniesieniu do składającego skargę/odwołanie jak i samego przedmiotu skargi/odwołania. Składanie, rozpatrywanie i podejmowanie decyzji w sprawie skarg/odwołań, nie skutkuje żadnymi działaniami dyskryminującymi wobec składającego skargę/odwołanie.

W przypadku konieczności ujawnienia informacji stronie trzeciej lub na mocy prawa, PCC Sp. zo.o. jest zobowiązana do uzyskania zgody strony zainteresowanej.

1. **Przebieg postepowania w przypadku skargi lub reklamacji**
   * zarejestrowanie skargi, lub reklamacji
   * potwierdzenie przyjęcia skargi lub reklamacji - po przyjęciu skargi PCC Sp. z o.o. potwierdza czy dotyczy ona działalności certyfikacyjnej, za którą jest spółka odpowiedzialna – jeśli tak to jest rozpatrywana. Jeśli natomiast dotyczy certyfikowanego klienta bierze się pod uwagę wyjaśnienie certyfikowanego klienta. W sytuacjach wątpliwych, wymagających potwierdzenia prawidłowego postępowania klienta może zaistnieć konieczność wykonania auditu specjalnego. O przeprowadzeniu auditu specjalnego decyduje Prezes PCC Sp. z o.o. Certyfikowany klient informowany jest o audicie specjalnym, tj audicie z krótkim terminem powiadomienia.
   * określenie i podjęcie decyzji co do zakresu działań jakie powinny być zrealizowane w związku ze złożoną skargą lub reklamacją (należy uwzględnić przy tym zapisy z poprzednich, podobnych skarg/reklamacji, oraz czy skarga/reklamacja dotyczy działalności certyfikacyjnej)
   * po pozyskaniu wystarczających informacji i zbadaniu wszystkich okoliczności dotyczących skargi/reklamacji a także jej zasadności, podjętych działaniach doskonalących informowana jest strona zainteresowana składająca skargę/ reklamację.
   * podejmowanie działań korygujących, mających na celu eliminację przyczyn złożonych skarg/reklamacji na działalność jednostki certyfikującej , jeśli okazały się zasadne.

1. **Przebieg postępowania w przypadku odwołania**
   * Zarejestrowanie odwołania przez Kierownika Jakości i powiadomienie KOBIO o wdrożeniu procedury odwoławczej
   * Kierownik Jakości / Prezes PCC informuje klienta o przyjęciu odwołania, przebiegu i zakończeniu procesu rozpatrywania odwołania.
   * KOBIO podejmuje działania związane z realizacją procesu odwoławczego (analiza dokumentacji, decyzja w sprawie przeprowadzenia auditu specjalnego, opinie i wnioski w sprawie rozstrzygnięcia wraz z podaniem pełnego, logicznego uzasadnienia podjętych decyzji)
   * Komitet Ochrony Bezstronności i Odwołań po rozpatrzeniu odwołania stwierdza jego zasadność lub niezasadność i przekazuje wyniki obrad Prezesowi Pomorskiego Centrum Certyfikacji Sp. z o.o.
   * Prezes PCC Sp. z o.o. przekazuje informację Klientowi o wyniku rozpatrzenia.
   * Prezes PCC Sp. z o.o. podejmuje stosowne działania korygujące, mające na celu eliminację przyczyn złożonych odwołań (jeśli zachodzi taka potrzeba).

Pomorskie Centrum Certyfikacji Sp. z o.o. rozstrzygnie razem z certyfikowanym Klientem czy i w jakim stopniu przedmiot skargi i jej rozwiązanie powinny być podane do publicznej wiadomości.

W przypadku nie rozstrzygnięcia zaistniałego sporu obowiązują zasady postepowania zgodne z kodeksem cywilnym.

1. **Odpowiedzialność**

Osoby odpowiedzialne za rozpatrywanie danej skargi/ reklamacji lub odwołania nie uczestniczyły w procesie auditowania i nie podejmowały decyzji związanych z certyfikacją systemu zarządzania.

Pomorskie Centrum Certyfikacji Sp. z o.o. jest odpowiedzialne za zbieranie i weryfikowanie wszystkich informacji niezbędnych do walidacji odwołania, skargi/ reklamacji a także za wszystkie decyzje podejmowane na wszystkich poziomach procesu postępowania ze skargą/ reklamacją lub odwołaniem.

Zakres odpowiedzialności:

* Członkowie Komitetu Ochrony Bezstronności i Odwołań odpowiedzialni są za:
* rzetelne i bezstronne rozpatrzenie każdego odwołania. W przypadku gdy rzetelne i bezstronne rozpatrzenie odwołania wymaga szczególnej wiedzy w danej dziedzinie czy obszarze technicznym prowadzonej działalności, Przewodniczący Komitetu Ochrony Bezstronności i Odwołań może powołać dodatkowego eksperta, którego wiedza i doświadczenie pozwolą na skuteczne i bezstronne rozpatrzenie złożonego odwołania.
* Prezes Pomorskiego Centrum Certyfikacji Sp. z o.o. jest odpowiedzialny za:
* formalne powiadomienie składającego skargę, odwołanie, reklamację o zakończeniu postępowania wyjaśniającego i podjętych decyzjach
* wyznaczenie Auditora Wiodącego do przeprowadzenia auditu specjalnego gdy uzna za zasadne jego przeprowadzenie
* Kierownik Jakości jest odpowiedzialny za:
* prawidłowe rejestrowanie każdej skargi, odwołania, reklamacji
* bieżące monitorowanie postępów załatwiania sprawy
* przechowywanie związanych ze sprawą dokumentów
* bieżące informowanie Prezesa o stanie każdej sprawy tak by nie dopuścić do zbędnego opóźnienia
* przekazanie informacji zwrotnej o rozpatrzeniu skargi/odwołania

1. **Zapisy**

* Rejestr reklamacji, skarg i odwołań – **F.1/P.3**
* Karta niezgodności i działań korygujących – **F.6/P.7**
* Dokumentacja związana z auditem specjalnym (jeśli się odbył)

1. **Przechowywanie dokumentacji związanej ze skargami, odwołaniami i reklamacjami**

Cała dokumentacja przechowywana jest w teczce rzeczowej na stanowisku Kierownika Jakości przez okres 6 lat.