



INSTYTUT SPORTU – PAŃSTWOWY INSTYTUT BADAWCZY

ul. Trylogii 2/16, 01-982 Warszawa

ZESPÓŁ CERTYFIKACJI SPRZĘTU I BADAŃ NAWIERZCHNI SPORTOWYCH

PROCEDURA

Skargi i odwołania

IDENTYFIKATOR	ZC-07
WYDANIE Z DNIA	02.02.2022
OSTATNIA ZMIANA (kolejny nr zmiany/strona/data)	1 / str. 3 / 20.02.2024r

KARTA INFORMACYJNA	
Poprzednie wydanie z dnia:	17.05.2016 r.
Autor wydania:	Dominika Grotowska-Żach
Odpowiedzialny za aktualizację:	Dorota Piętka

<p>SPRAWDZIŁ Dorota Piętka <i>podpis na oryginalne</i></p>	<p>ZATWIERDZIŁ Dominika Grotowska-Żach <i>podpis na oryginalne</i></p>
--	--

Stron w dokumencie	4
--------------------	---



PROCEDURA ZC-07

Wydanie z dnia
02.02.2022r.

Zastępuje wydanie z dnia
17.05.2016

Ostatnia zmiana na stronie
1 / str. 3 / 20.02.2024r

1. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest zapewnienie prawidłowego, rzetelnego i obiektywnego postępowania, przy rozpatrywaniu odwołań od decyzji podjętych w procesie certyfikacji lub skarg dotyczących działalności jednostki certyfikującej, złożonych przez wnioskujących o certyfikację, posiadaczy certyfikatów, konsumentów, użytkowników, władze publiczne oraz inne zainteresowane osoby i organizacje.

2. DEFINICJE

Skarga – formalne zgłoszenie zastrzeżenia pod kątem działalności Zespołu NCB związanej z realizacją certyfikacji lub certyfikowanego klienta NCB.

Odwołanie – formalne zgłoszenie, wraz z uzasadnieniem, zastrzeżeń dotyczące decyzji podjętej w procesie certyfikacji lub nadzoru. Po upływie terminu zgłoszenia skargi/odwołania, decyzje lub inne działania stają się ostateczne.

3. TRYB POSTĘPOWANIA

3.1. Skargi

Skargi od dostawcy lub innych stron (zwanymi dalej zgłaszający), wpływające do Zespołu Certyfikacji Sprzętu i Badań Nawierzchni Sportowych Instytutu Sportu lub jednostki akredytacyjnej (PCA) mogą dotyczyć:

- działalności certyfikacyjnej NCB,
- certyfikatu wydanego przez NCB wyrobu certyfikowanego przez NCB,
- klienta certyfikowanego przez NCB.

Skargi przyjmowane przez Zespół NCB przyjmowane są w formie pisemnej (pismo, fax, mail).

Po otrzymaniu skargi lub odwołania jednostka certyfikująca potwierdza czy skarga lub odwołanie odnosi się do jej działalności, za którą jest odpowiedzialna. Jeżeli tak, to przystępuje odpowiednio do czynności opisanych poniżej.

Skargi wpływają do Kierownika Zespołu NCB i są przez niego wpisywane do rejestru "Skarg i odwołań". Ponadto Kierownik informuje składającego skargę o jej przyjęciu w terminie do 10 dni roboczych od jej zarejestrowania. W treści informacji o przyjęciu skargi podany jest przybliżony termin rozpatrzenia sprawy. Rozpatrzenie skargi powinno zostać zakończone w terminie do 30 dni od jej zarejestrowania.

UWAGA 1:

W przypadku gdy termin 30 dni rozpatrzenia skargi nie jest możliwy dotrzymania Kierownik jednostki jest zobowiązany poinformować o tym fakcie zainteresowanego i podać skorygowany termin zakończenia sprawy.

Kierownik Zespołu NCB wyznacza osobę/y odpowiedzialną/e za analizę zasadności oraz przyczyn skargi.

Osoba wyznaczona do realizacji tego zadania posiada upoważnienie w tym zakresie oraz nie mogła brać udziału w procesie certyfikacji wyrobu, którego sprawa dotyczy.

W przypadkach gdy skarga dotyczy Kierownika Zespołu, Dyrektor Instytutu na wniosek Kierownika Zespołu NCB wskazuje pracownika bądź powołuje Komitet Techniczny (w sprawach technicznych) i/lub Radę ds. Certyfikacji (w sprawach nie związanych ze sprawami technicznymi) do rozpatrzenia sprawy.

W celu zapewnienia braku konfliktu interesów jednostka certyfikująca zapewnia, że personel zaangażowany w czynności związane z rozwiązywaniem kwestii skarg nie świadczył konsultacji lub nie był zatrudniony przez klienta składającego skargę przez okres dwóch lat przed datą jego wpłynięcia bądź o ile skarga dotyczy procesu certyfikacji nie brała udziału w ocenie wyrobu.

Do zadań rozpatrującego/ych skargę należy:

- dokładne rozpatrzenie sprawy wraz z odniesieniem się, czy skarga dotyczy działalności certyfikacyjnej jednostki,
- w przypadku, gdy skarga dotyczy certyfikowanego przez jednostkę dostawcę i/lub jego wyrobu, powiadomienie dostawcy o złożonej skardze od jej klienta,
- zebranie i weryfikowanie wszystkich niezbędnych informacji do rozpatrzenia skargi,
- określenie propozycji działań w celu pozytywnego rozpatrzenia sprawy.

Skargi dotyczące działalności dostawcy certyfikowanego wyrobu przez Zespół NCB są analizowane na podstawie zebranych informacji w Zespole i/lub, jeśli zajdzie taka potrzeba, na podstawie przeprowadzonych dodatkowych badaniach, oceny w trakcie nadzoru (o ile dotyczy) lub oceny specjalnej (z krótkim terminem powiadamiania).

Kierownik jednostki po przeglądzie i analizie dokumentów niezwłocznie informuje w formalny sposób składającego skargę o przebiegu, rezultacie i zakończeniu rozpatrzenia jego sprawy.

UWAGA: Oryginał dokumentu jest nadzorowany przez Kierownika ds. Jakości. Wszelkie pozostałe egzemplarze mają charakter odбитki jednorazowej i nie są nadzorowane. Użytkownik egzemplarza jest zobowiązany do śledzenia zmian w dokumencie po terminie wydruku

	PROCEDURA ZC-07		
	Wydanie z dnia 02.02.2022r.	Zastępuje wydanie z dnia 17.05.2016	Ostatnia zmiana na stronie 1 / str. 3 / 20.02.2024r

3.2. Odwołania

Zgłaszający ma prawo do złożenia odwołania do Dyrektora Instytutu Sportu, w terminie 14 dni od daty otrzymania decyzji wydanej przez Kierownika Zespołu NCB w zakresie:

- nie wydania, zawieszenia, cofnięcia certyfikacji oraz ograniczenia lub nie rozszerzenia zakresu certyfikacji,
- niezadowolającego dla zgłaszającego wyniku rozpatrzenia skargi.

Odwołania przyjmowane są przez sekretariat Instytutu Sportu jedynie w formie oficjalnego pisma na nośniku papierowym.

Wpływające odwołania – w formie kopii – przekazywane są do Kierownika Zespołu NCB i są przez niego wpisywane do rejestru "Skarg i odwołań".

Ponadto Kierownik w imieniu Dyrektora Instytutu informuje składającego odwołanie o jego przyjęciu w terminie do 10 dni roboczych od jego zarejestrowania. W treści informacji o przyjęciu odwołania podany jest przybliżony termin rozpatrzenia sprawy. Rozpatrzenie odwołania powinno zostać zakończone w terminie do 30 dni od jego zarejestrowania.

UWAGA 2:

W przypadku gdy termin 30 dni rozpatrzenia odwołania nie jest możliwy dotrzymania Kierownik Zespołu NCB w imieniu Dyrektora Instytutu jest zobowiązany poinformować o tym fakcie zainteresowanego i podać skorygowany termin zakończenia sprawy.

Dyrektor Instytutu wyznacza osobę/y odpowiedzialną/e za analizę zasadności oraz przyczyn odwołania. Dyrektor Instytutu może również przekazać sprawę do rozpatrzenia przez Komitet Techniczny i/lub Radę Zarządzającą.

W celu zapewnienia braku konfliktu interesów Dyrektor Instytutu zapewnia, że personel zaangażowany w czynności związane z rozwiązywaniem kwestii odwołania nie świadczył konsultacji lub nie był zatrudniony przez klienta składającego odwołanie przez okres dwóch lat przed datą jego wpłynięcia bądź, o ile odwołanie dotyczy decyzji rozpatrzenia wcześniejszej skargi w procesie certyfikacji, nie brał udziału w ocenie wyrobu.

Kierownik Zespołu NCB w imieniu Dyrektora Instytutu Sportu po przeglądzie i analizie dokumentów niezwłocznie informuje w formalny sposób składającego odwołanie o przebiegu, rezultacie i zakończeniu rozpatrzenia jego sprawy.

4. Dokumenty wytworzone w trakcie rozpatrywania skarg i odwołań

Dokumenty wytworzone w trakcie rozpatrywania skargi i odwołań po zakończeniu sprawy dołączone są do dokumentacji wniosku o przeprowadzenie certyfikacji, a w przypadku skarg i odwołań dotyczących personelu dołączone są do ich akt osobowych.

5. Dalsze działania

Skargi i odwołania są traktowane jako potencjalne zagrożenia i w związku z tym, dalsze działania podejmowane przez Zespół NCB są zgodne z procedurą „Działania korygujące i zapobiegawcze”.

6. Postanowienia końcowe

W całym procesie rozpatrywania skargi i odwołań zapewnia się zachowanie poufności i bezstronności w odniesieniu do składającego skargę/odwołanie i przedmiotu skargi/odwołania. W przypadku konieczności ujawnienia tych informacji stronie trzeciej lub na mocy prawa Instytut Sportu zobowiązuje się do uzyskania pisemnej zgody zainteresowanego klienta.

Składanie, rozpatrywanie i podejmowanie decyzji w sprawie skarg i odwołań nie skutkuje żadnymi działaniami dyskryminującymi przeciwko zgłaszającemu skargę.

Zespół NCB rozstrzyga razem z klientem i składającym skargę, czy, a jeśli tak jest, to w jakim stopniu, przedmiot skargi i jej rozwiązanie powinny być podane do publicznej wiadomości.

W przypadku nie rozstrzygnięcia zaistniałego sporu składający skargę/odwołanie może wystąpić na drogę sądową.

W przypadku uzasadnionych skarg/odwołań koszty postępowania ponosi Instytut Sportu, a w nieuzasadnionych przypadkach - Zgłaszający.

7. Formularze związane

Załącznik nr 1 - Rejestr skarg i odwołań

UWAGA: Oryginał dokumentu jest nadzorowany przez Kierownika ds. Jakości. Wszelkie pozostałe egzemplarze mają charakter odbitki jednorazowej i nie są nadzorowane. Użytkownik egzemplarza jest zobowiązany do śledzenia zmian w dokumencie po terminie wydruku