

<b>Silk Road Certification Sp. z o.o.</b>		
Sporządził(a): Elżbieta Jezienicka-Baryluk	<b>PS05 – Skargi i odwołania</b>	Obowiązuje od: 05.09.2024 r.
Zatwierdził: Paweł Baryluk		Wydanie 4
str. 1		

## 1. CEL

Celem niniejszej procedury jest zapewnienie, że postępowanie z każdą skargą, odwołaniem dotyczącym usług certyfikacyjnych świadczonych przez Silk Road Certification Sp. z o.o. (dalej: SRC), przeprowadzane jest w sposób konsekwentny i skuteczny.

## 2. ZAKRES

Niniejsza procedura ma zastosowanie w następujących sytuacjach:

- Skargi otrzymanych m.in. od klientów certyfikowanych przez SRC, dotyczące usług certyfikacyjnych świadczonych przez SRC
- Skargi otrzymane m.in. od organizacji korzystających z usług firm certyfikowanych przez SRC („firm użytkowników”), dotyczące tych usług lub domniemanych niewłaściwych działań firm certyfikowanych.
- Skargi otrzymane od wszystkich innych interesariuszy, np. właściciela standardu RecyClass, organy władzy państwowej, organizacji pozarządowych (np. branżowych) oraz konsumentów i innych przedstawicieli społeczeństwa.
- Odwołania od decyzji podjętych przez SRC, prowadzących do zawieszenia, wycofania lub nie przyznania certyfikatu.

## 3. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Prezes Zarządu SRC jest ostatecznie odpowiedzialny za wdrożenie niniejszej procedury.

Prezes Zarządu i/lub Kierownik ds. Certyfikacji są odpowiedzialni za przeanalizowanie skarg i odwołań oraz za udzielenie na nie odpowiedzi.

## 4. DEFINICJE

**Skarga:** skierowane do SRC przez stronę zainteresowaną wyrażenie niezadowolenia, związane ze świadczonymi przez SRC usługami, złożone w formie pisemnej na adres email: [zarzad@src.org.pl](mailto:zarzad@src.org.pl) z odpowiednią adnotacją w tytule, lub drogą pocztową na adres siedziby firmy, lub jako opinia zwrotna wyrażona w ankiecie, która bada stopień zadowolenia klienta. Składający skargę oczekuje lub wymaga odpowiedzi lub rozwiązania sytuacji przedstawionej w jej treści. Skarga powinna być podpisana co najmniej imieniem i nazwiskiem lub/i opatrzona nazwą organizacji. Nie są rozpatrywane skargi anonimowe. Reklamację oraz zażalenie również uważa się za skargę.

**Odwołanie:** Odwołanie to otrzymane przez SRC zgłoszenie klienta jednostki certyfikującej wyrażające brak zgody z decyzją podjętą przez SRC lub niezadowolenie z tej decyzji, na wszystkich etapach prowadzonego procesu weryfikacji wniosku o certyfikację, audytu, przeglądu, sprawowania nadzoru oraz ponownej certyfikacji, w zakresie odmowy udzielenia, wznowienia, zawieszenia, cofnięcia certyfikacji oraz ograniczenia lub braku rozszerzenia postulowanego zakresu certyfikacji. Odwołanie może również zostać wniesione w przypadku niezadawalającego dla organizacji wyniku rozpatrzenia skargi.

**Reklamacja** - skarga wniesiona do SRC przez klienta jednostki certyfikującej w przypadku niezadowolenia z jakości lub nienależytego wykonania usługi ~~otrzymanego certyfikatu lub raportu~~.

**Firma Użytkownik:** Klient certyfikowanej przez SRC organizacji (organizacji, której wyroby, procesy lub usługi są certyfikowane).

**Interesariusz / strona zainteresowana:** osoba lub organizacja, mogąca mieć wpływ na decyzje lub działania, podlegać ich wpływom albo która postrzega siebie jako podlegającą wpływom decyzji i działań,

<b>Silk Road Certification Sp. z o.o.</b>		
Sporządził(a): Elżbieta Jezienicka-Baryluk	<b>PS05 – Skargi i odwołania</b>	Obowiązuje od: 05.09.2024 r.
Zatwierdził: Paweł Baryluk		Wydanie 4
str. 2		

na przykład: klient jednostki certyfikującej, właściciel standardu, organ władzy państwowej, organizacja pozarządowa, organizacja branżowa, firma użytkownik, konsument, każdy inny przedstawiciel społeczeństwa.

## 5. PROCEDURA

### 5.1. Postanowienia ogólne

**5.1.1.** SRC powinien udzielić odpowiedzi na skargi w ciągu 30 dni, potwierdzając odbiór oraz oświadczając, że zostanie przeprowadzone dochodzenie.

**5.1.2.** Formalnym potwierdzenie przyjęcia skargi lub odwołania jest wiadomość e mail przesłana do interesariusza na adres email wskazany w Umowie lub na adres emil osoby zgłaszającej skargę zawierający Numer skargi/odwołania oraz Datę jej otrzymania.

**5.1.3.** Prezes Zarządu jest odpowiedzialny za zapewnienie, że:

- decyzja następująca po rozpatrzeniu skargi lub odwołania powinna zostać podjęta przez lub przeglądnięta i zatwierdzona przez osobę (-y) nie zaangażowane w czynności certyfikacyjne związane ze skargą lub odwołanie
- przy pojawieniu się jakiegokolwiek z wymienionych poniżej działań, stosowne informacje będą wprowadzane do zapisów kontraktu i bazy danych SRC Wprowadzane informacje nie muszą być szczegółowe, ale na tyle wystarczające, aby poinformować zainteresowaną osobę o prowadzeniu działań. Wprowadzone informacje będą uaktualniane w miarę rozwoju działań i ich zakończenia.

**5.1.4.** Po zakończeniu działań związanych ze skargą lub odwołaniem, należy umieścić kopię końcowych zapisów w stosownych folderach i/lub zapisać ją w bazie danych SRC, w tym w LiveSpace CRM.

**5.1.5.** Formalnym potwierdzeniem o wyniku i zakończeniu procesu postępowania ze skargą lub odwołaniem jest powiadomienie składającego skargę/odwołanie w wiadomość e-mail przesłanej do klienta na adres e-mail wskazany w Umowie lub na adres e-mail osoby zgłaszającej skargę zawierający Numer skargi lub odwołania, Datę otrzymania i powiadomienie o wynikach i zakończeniu procesu postępowania.

**5.1.6.** Zazwyczaj szczegóły dotyczące skarg/odwołań nie są upubliczniane; w przypadku, gdy którakolwiek z zainteresowanych stron proponuje upublicznienie informacji, Prezes Zarządu powinien doprowadzić do osiągnięcia i podpisania umowy ze wszystkimi stronami odnośnie tego, czy powinno to zostać uczynione oraz w jakim zakresie.

**5.1.7.** Każda strona zainteresowana może złożyć skargę na działalność SRC do Polskiego Centrum Akredytacji, przy czym skarga na SRC w takim przypadku powinna zostać najpierw złożona do SRC, zanim zostanie wniesiona do akredytatora. Jeśli odpowiedź SRC będzie niezadowolająca lub interesariusz odpowiedzi nie otrzyma, Polskie Centrum Akredytacji podejmuje kroki mające na celu jej rozpatrzenie, zgodnie z własnymi uregulowaniami dotyczącymi takich sytuacji. Po otrzymaniu informacji od PCA, SRC podejmuje kroki przewidziane niniejszą procedurą.

### 5.2. Skargi i odwołania zgłaszane Klientów jednostki certyfikującej

**5.2.1.** Proces składania skarg, odwołań i reklamacji jest nie jest upubliczniony na stronie internetowej SRC

<b>Silk Road Certification Sp. z o.o.</b>		
Sporządził(a): Elżbieta Jezienicka-Baryluk	<b>PS05 – Skargi i odwołania</b>	Obowiązuje od: 05.09.2024 r.
Zatwierdził: Paweł Baryluk		Wydanie 4
str. 3		

**5.2.2.** Wszystkie skargi i odwołania otrzymywane od jednostek akredytujących będą rozpatrywane w taki sam sposób i w takim samym trybie, jak skargi zgłaszane przez Klientów jednostki certyfikującej.

**5.2.3.** Wszystkie skargi/odwołania są przekazywane do Prezesa Zarządu i/lub Kierownika Jednostki Certyfikującej, który wprowadza do bazy danych SRC szczegóły dotyczące skargi/odwołania, w tym do FS.05-01 Rejestr skarg i odwołań i opcjonalnie do LiveSpace CRM do odpowiedniej Szansy Sprzedaży. Zapisane w bazie danych informacje zawierają następujące dane informacyjne:

- Numer skargi
- Data otrzymania /od kogo
- Opis skargi
- Działanie podjęte w celu rozwiązania problemu / przez kogo
- Data zamknięcia sprawy.

**5.2.4.** Rozpatrywanie skargi/odwołania powinno się rozpocząć w ciągu 40 dni od jej otrzymania. Prezes zarządu może wyznaczyć inne osoby spośród personelu SRC do badania i rozpatrywania skarg/odwołań. Może być potrzebny kontakt z Klientem jednostki certyfikującej w celu określenia charakteru i zakresu skargi lub sprzeciwu, a wszystkie informacje uzupełniające dodawane są do zapisów związanych ze skargą Klienta jednostki certyfikującej.

**5.2.5.** Wszelkie skargi powinny zostać zaraportowane podczas następnego spotkania Komitetu ds. Bezstronności, lecz Prezes Zarządu powinien zdecydować i udokumentować swoją decyzję, czy jest potrzebna niezwłoczna eskalacja do Komitetu ds. Bezstronności.

**5.2.6.** Skargi/odwołania dotyczące Prezesa Zarządu i/lub Kierownika Jednostki Certyfikującej będą traktowane w taki sam sposób jak powyżej, ale powinien być do nich powołany niezależny zespół bądź skarga taka powinna być przekazana bezpośrednio do opiniowania Komitetowi ds. Bezstronności wraz z dokumentacją.

**5.2.7.** Osoba wyznaczona do badania skarg nie może być osobą, która przeprowadzała certyfikację wyrobów, procesów lub usług Klienta lub wykonała usługę konsultacji do momentu upływu dwóch lat od zakończenia certyfikacji albo 2 lat od zakończenia konsultacji lub audytów wewnętrznych. Cały Personel SRC, w tym i pracownicy zewnętrzeni współpracujący z SRC zobowiązani są w formie pisemnej do postępowania zgodnie z Kodeksem Etycznym, zawierającym także aspekt ewentualnych konfliktów interesów.

**5.2.8.** Osoba wyznaczona do badania skarg/odwołań może uznać za konieczne sprawdzenie innych źródeł informacji (takich jak klienci lub zapisy), na które mogły mieć wpływ przedmiotowe kwestie i w określonych przypadkach podjąć dalsze działania korygujące/ naprawcze.

**5.2.9.** Badanie skargi/odwołania może wiązać się z koniecznością przeprowadzenia pozaplanowego audytu wewnętrznego obszaru, którego dotyczy skarga oraz, jeśli jest to zasadne, obszarów bezpośrednio powiązanych w celu określenia wymaganego działania. Badanie to może także skutkować wprowadzeniem zmian do procedur i/lub dodatkowym szkoleniem/ konsultacjami osób bezpośrednio zaangażowanych. Każde takie szkolenie (oraz sprawdzenie, mające na celu zapewnienie skuteczności) powinno zostać udokumentowane oraz dołączone do dokumentacji skargi.

**5.2.10.** Jeśli przeprowadzone badanie skargi/odwołania wykaże niewłaściwe zachowanie ze strony Personelu SRC lub brak wymaganych od audytorów SRC cech (punkt. 7.2 normy ISO 19011 – cechy osobiste), powinny zostać podjęte stosowne (i udokumentowane) kroki dyscyplinarne przez właściwego Kierownika, jako uzupełnienie wyżej wymienionego dodatkowego szkolenia/ konsultacji.

**5.2.11.** Skargi/odwołania będą nadzorowane z wykorzystaniem bazy danych SRC, łącznie z wynikami ww. badania, jego sprawdzeniem i zamknięciem.

<b>Silk Road Certification Sp. z o.o.</b>		
Sporządził(a): Elżbieta Jezienicka-Baryluk	<b>PS05 – Skargi i odwołania</b>	Obowiązuje od: 05.09.2024 r.
Zatwierdził: Paweł Baryluk		Wydanie 4
str. 4		

**5.2.12.** Prezes Zarządu powinien podsumować w czasie przeglądów zarządzania wszystkie skargi i odwołania zgłoszone przez klientów oraz ich status.

**5.2.13.** Kierownik wyższego szczebla lub wyznaczona osoba informuje na piśmie klienta o decyzji w sprawie zgłoszonej skargi / odwołania / reklamacji oraz o działaniach podjętych w celu zapobiegania pojawianiu się takich zgłoszeń w przyszłości.

**5.2.14.** Klienci jednostki certyfikującej mają prawo do zgłaszania skarg do jednostki akredytującej, jak opisano w pkt 5.1.7, nie mogą jednak składać do jednostki akredytującej odwołań od decyzji SRC

**5.2.15.** Składanie, badanie i podejmowanie decyzji w sprawie skarg i odwołań nie może powodować jakichkolwiek dyskryminacyjnych działań wobec strony wnoszącej skargę.

### **5.3. Skargi Firm Użytkowników lub innych stron zainteresowanych**

**5.3.1.** W momencie otrzymania przez SRC skargi od firmy użytkownika lub innej strony zainteresowanej, dotyczącego działalności SRC lub klienta certyfikowanego przez SRC, wszystkie szczegóły przekazywane są do Prezesa Zarządu oraz Kierownika Jednostki Certyfikującej. Skarga zgłoszona przez interesariusza jest procedowana zgodnie z 5.2.3. następnie wprowadzana do bazy danych SRC i odnotowana w dokumentacji Klienta, którego skarga dotyczy (jeśli ma to zastosowanie).

**5.3.2.** Firma posiadająca certyfikat (Klient) powinien zostać powiadomiony o otrzymanej skardze dotyczącej jej działalności (jeśli ma to zastosowanie).

**5.3.3.** Jeśli skargę można powiązać z konkretnym Klientem, szczegóły skargi są przekazywane Audytorowi wyznaczonemu do przeprowadzenia następnej zaplanowanej wizyty. Audytor jest odpowiedzialny za sprawdzenie na miejscu u klienta, czy system klienta dotyczący rozpatrywania skarg działa skutecznie oraz za zapewnienie, że kwestia poruszona przez użytkownika nie jest rezultatem niezgodności systemu.

**5.3.4.** Wynik audytu jest dokumentowany zgodnie z procedurami, jest dodawana też notatka zawierająca wyniki rozpatrzenia skargi.

### **5.4. Szczegóły postępowania w przypadku odwołań i reklamacji** **Odwołania i reklamacje**

**5.4.1.** Odwołania i reklamacje są przekazywane i archiwizowane tak jak skargi w pkt. 5.2.3.

**5.4.2.** Wszelka korespondencja dotycząca zawiadomienia o odwołaniu lub reklamacji jest przekazywana wraz z dokumentacją do Prezesa Zarządu/ Kierownika Jednostki Certyfikującej. Prezes Zarządu/ Kierownik Jednostki Certyfikującej powinien podjąć próbę rozwiązania problemu. Jeśli nie jest on w stanie wyjaśnić sprawy, powinien on zwołać komitet ds. odwołań, w którego skład wejdzie Prezes Zarządu, Kierownik Jednostki Certyfikującej, doradcy techniczni i inne osoby, w razie potrzeby.

**5.4.3.** Komitet powinien dokonać przeglądu oraz podstawy odwołania oraz może przekazać szczegóły odwołania do Komitetu ds. Bezstronności w celu dokonania przeglądu i otrzymania opinii zwrotnej.

**5.4.4.** Po podjęciu uchwały przez Komitet Prezes Zarządu/ Kierownik Jednostki Certyfikującej informuje o niej klienta w formie pisemnej. Powiadomienie musi zawierać informację o możliwości złożenia skargi do jednostki akredytującej w przypadku niezadowolenia z decyzji podjętej w sprawie wniesionego odwołania. Jednakże jednostka akredytująca może wyłącznie ocenić skuteczność procesu odwołania SRC, a nie może zmienić podjętej decyzji.

## Silk Road Certification Sp. z o.o.

Sporządził(a): Elżbieta Jezienicka-Baryluk	<b>PS05 – Skargi i odwołania</b>	Obowiązuje od: 05.09.2024 r.
Zatwierdził: Paweł Baryluk		Wydanie 4
str. 5		

**5.4.5.** Całość korespondencji związanej z odwołaniem jest włączana do dokumentacji, a przyjęte rozwiązania zapisywane zostaną w bazie danych SRC.

**5.4.6.** Przegląd wszystkich odwołań i podjętych decyzji powinien zostać przedstawiony Komitetowi ds. Bezstronności podczas planowanych spotkań.

**5.4.7.** Składanie, badanie i podejmowanie decyzji w sprawie odwołań i reklamacji nie może powodować jakichkolwiek dyskryminacyjnych działań wobec strony wnoszącej odwołanie.

### 6. Dokumenty związane:

FS.05-01 Rejestr skarg i odwołań

FS.05-02 Formularz skarg

### 7. ZAPISY

Nazwa zapisu	Osoba odpowiedzialna	Miejsce przechowywania	Okres przechowywania
Skargi zgłoszone przez klientów	Kierownik Jednostki Certyfikującej	Baza Danych	5 lat
Skargi zgłoszone przez Firmę Użytkownika	Kierownik Jednostki Certyfikującej	Baza Danych i Akta klienta	5 lat
Odwołania	Kierownik Jednostki Certyfikującej	Baza Danych	5 lat
Elektroniczny rejestr skarg i odwołań	Kierownik Jednostki Certyfikującej	Baza Danych	bezterminowo