

	PION CERTYFIKACJI	Indeks: PCS-06	Edycja nr: 1 Data edycji: 2019-12-06	Strona: 1/3
PROCEDURA ROZPATRYWANIA ODWOŁAŃ I SKARG				
Opracował: Marek Skowroński			Zatwierdził: Małgorzata Kozłowska	

1 PRZEDMIOT PROCEDURY

Procedura niniejsza opisuje proces przyjmowania, oceny i podejmowania decyzji w sprawie:

- odwołań od decyzji PRS S.A. złożonych przez certyfikowane organizacje,
- skarg dotyczących działalności PRS S.A. i jego auditorów/ekspertów lub skarg na certyfikowaną organizację.

2 OKREŚLENIA

Odwołanie - Wystąpienie przez certyfikowaną organizację do Biura Certyfikacji Systemów Zarządzania PRS S.A. o ponowne rozpatrzenie decyzji podjętej przez PRS S.A. odnoszącej się do przedmiotu odwołania.

Skarga - Wyrażenie niezadowolenia innego niż odwołanie przez jakąkolwiek osobę lub organizację, w stosunku do PRS S.A. dotyczące działań PRS S.A. i wymagające odpowiedzi.

Ponadto w niniejszej procedurze przyjęto następujące określenia i skróty:

PRS S.A. – Polski Rejestr Statków Spółka Akcyjna.

DC – Pion Certyfikacji PRS S.A.

Kierownik CS – Kierownik Biura Certyfikacji Systemów Zarządzania.

Podstawowe definicje i określenia stosowane w procedurze zawarte są w Księdze Jakości.

3 OPIS POSTĘPOWANIA

Za terminowe, zgodne z niniejszą procedurą załatwianie odwołań i skarg odpowiedzialnym jest Kierownik Biura Certyfikacji Systemów Zarządzania PRS S.A., który w razie potrzeby wyznacza osobę lub osoby do zbadania sprawy będącej przedmiotem odwołania lub skargi.

Kierownik CS podejmuje decyzje dotyczące załatwienia sprawy będącej przedmiotem odwołania lub skargi. Jeżeli odwołanie dotyczy decyzji podjętej przez Kierownika CS, decyzję podejmuje Dyrektor Pionu Certyfikacji.

Opis sposobu rozpatrywania odwołań i skarg omówiony jest dla klientów w „Zasadach certyfikacji” umieszczonych na stronie internetowej <https://www.prs.pl/oferta-prs/certyfikacja> w zakładce „Certyfikacja systemów zarządzania” i dalej „Dokumenty związane”.

3.1. Odwołania

- 3.1.1** Organizacja może zwrócić się na piśmie w sprawach dotyczących decyzji wydanych przez Biuro Certyfikacji Systemów Zarządzania PRS S.A, które odpowiada za wszystkie decyzje na wszystkich poziomach procesu rozpatrywania odwołań. Osoby wyznaczone

**PROCEDURA ROZPATRYWANIA ODWOŁAŃ I SKARG**

do rozpatrywania odwołań są różne od tych, które prowadziły audyty i podejmowały decyzje w sprawie certyfikacji.

3.1.2 Składanie, rozpatrywanie i podejmowanie decyzji w sprawie odwołań nie skutkuje żadnymi działaniami dyskryminującymi przeciwko składającemu odwołanie.

3.1.3 Odwołania przyjmuje i rejestruje wyznaczony pracownik na form. 1/PCS-06. Żądanie rozpatrzenia odwołania powinno zawierać:

- nazwę organizacji, nazwisko i adres składającego odwołanie, adres, telefon, fax/e-mail,
- jasny opis przedmiotu odwołania.

3.1.4 Potwierdzenie przyjęcia odwołania, sprawozdanie z przebiegu jego rozpatrywania oraz rezultat, dostarczane są składającemu odwołanie. Przyjęcie odwołania potwierdzone jest w ciągu 14 dni od daty jego otrzymania.

3.1.5 W procesie rozpatrywania odwołań wyróżnia się następujące elementy:

- przebieg procesu przyjmowania, walidowania i badania odwołania oraz decydowania o tym, jakie działania mają być podjęte w reakcji na nie, z uwzględnieniem wyników poprzednich podobnych odwołań,
- śledzenie i rejestrowanie odwołań, w tym działań podejmowanych w celu ich rozwiązania,
- zapewnianie, że są podejmowane wszelkie stosowne działania korekcyjne i korygujące.

3.1.6 Decyzja komunikowana składającemu odwołanie, jest podejmowana lub przeanalizowana i zatwierdzana przez osobę, która poprzednio nie była zaangażowana w sprawę będącą przedmiotem odwołania.

3.1.7 Biuro Certyfikacji Systemów Zarządzania PRS S.A. formalnie powiadamia składającego odwołanie o zakończeniu procesu rozpatrywania odwołania.

3.2. Skargi

3.2.1 Osoba lub organizacja może zwrócić się na piśmie ze skargą dotyczącą działalności certyfikacyjnej Biura Certyfikacji Systemów Zarządzania PRS S.A. lub certyfikowanego klienta. Skargi mogą też być wnoszone ustnie, osobiście, drogą telefoniczną lub poprzez e-mail.

3.2.2 Każda skarga dotycząca działalności certyfikacyjnej Biura Certyfikacji Systemów Zarządzania PRS S.A. jest przyjęta do rozpatrzenia i rejestrowana w Rejestrze odwołań i skarg. Jeżeli skarga dotyczy certyfikowanego klienta, wtedy:

- podczas badania skargi uwzględnia się skuteczność certyfikowanego systemu zarządzania,
- przedmiot skargi przedstawiony zostanie klientowi w celu otrzymania stanowiska co do przedmiotu skargi.

3.2.3 Proces przyjmowania, oceny i podejmowania decyzji w sprawie skarg jest objęty zasadą zachowania poufności, w odniesieniu do skarżącego i przedmiotu skargi.

3.2.4 W procesie rozpatrywania skarg wyróżnia się następujące elementy:

**PROCEDURA ROZPATRYWANIA ODWOŁAŃ I SKARG**

- przebieg procesu przyjmowania, walidowania, badania skargi i decydowania o tym, jakie działania mają być podjęte w odpowiedzi na nią,
- śledzenie i zapisywanie skarg, w tym działań podejmowanych w odpowiedzi na nie,
- zapewnianie, że są podejmowane wszelkie stosowne działania korekcyjne i korygujące.

3.2.5 Jeśli jest to możliwe, potwierdzenie przyjęcia skargi, sprawozdanie z przebiegu jej rozpatrywania oraz wynik dostarczane są składającemu skargę. Przyjęcie skargi potwierdzone jest w ciągu 14 dni od daty jego otrzymania.

3.2.6 Decyzja komunikowana składającemu skargę jest podejmowana lub przeanalizowana i zatwierdzana przez osobę, która poprzednio nie była zaangażowana w sprawę będącą przedmiotem skargi.

3.2.7 Jeśli jest to możliwe Biuro Certyfikacji Systemów Zarządzania PRS S.A formalnie powiadamia składającego skargę o zakończeniu procesu rozpatrywania skargi (w sytuacjach, gdy skarga jest złożona bez podania adresata składający skargę nie jest formalnie powiadamiany).

3.2.8 W zależności od przedmiotu skargi Biuro Certyfikacji Systemów Zarządzania PRS S.A. 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.

4 DOKUMENTY ZWIĄZANE

- Księga Systemu Zarządzania CS
- Procedura certyfikowania systemów zarządzania, PCS-01,
- Procedura prowadzenia i przechowywania zapisów, PC-05.
- Zasady certyfikacji systemów zarządzania. Informacja dla organizacji.
- Norma PN-EN ISO/ IEC 17021-1.

5 ZAPISY, FORMULARZE

Nr formularza	Nazwa formularza
Form. 1/PC-06	Rejestr odwołań i skarg

6 ZAŁĄCZNIKI

Procedura nie przewiduje załączników.