

 PION CERTYFIKACJI	Indeks: PCS-06	Edycja nr: 2 Data edycji: 2025-11-27	Strona: 1/3
PROCEDURA ROZPATRYWANIA ODWOŁAŃ I SKARG			
Opracował: Marek Skowroński		Zatwierdził: Anna Sobieska	

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 Biura Certyfikacji Systemów Zarządzania PRS S.A. 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.

CS – Biuro Certyfikacji Systemów Zarządzania PRS S.A.

Kierownik CS – Kierownik Biura Certyfikacji Systemów Zarządzania PRS S.A.

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

3 OPIS POSTĘPOWANIA

Za terminowe, zgodne z niniejszą procedurą procedowanie-odwołań i skarg odpowiedzialnym jest Kierownik Biura Certyfikacji Systemów Zarządzania PRS S.A. lub upoważniony do tego pracownik CS, który w razie potrzeby wyznacza osobę lub osoby do przeprowadzenia analizy odwołania lub skargi.

Kierownik CS podejmuje decyzje w sprawie 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://prs.pl/certyfikacja/certyfikacja-systemow-zarzadzania/> dalej „Dokumenty i informacje związane”.

3.1. Odwołania

- 3.1.1** CS jest odpowiedzialny za wszystkie decyzje podejmowane na wszystkich poziomach procesu postępowania z odwołaniami oraz zapewnia aby Osoby zaangażowane w proces postępowania z odwołaniami nie przeprowadzały auditów i nie podejmowały decyzji w sprawie certyfikacji.



PROCEDURA ROZPATRYWANIA ODWOŁAŃ I SKARG

- 3.1.2** Organizacja może zwrócić się w formie udokumentowanej (na adres PRS lub adres mailowy dc@prs.pl) w sprawach dotyczących decyzji wydanych przez CS.
- 3.1.3** Składanie, rozpatrywanie i podejmowanie decyzji w sprawie odwołań nie skutkuje żadnymi działaniami dyskryminującymi przeciwko składającemu odwołanie.
- 3.1.4** Odwołania przyjmuje i rejestruje wyznaczony pracownik na Form. 1/PCS-06 w „Rejestrze odwołań i skarg CS”. Żądanie rozpatrzenia odwołania powinno zawierać:
- nazwę organizacji, nazwisko i adres składającego odwołanie, adres, telefon, e-mail,
 - jasny opis przedmiotu odwołania.
- 3.1.5** 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.
- 3.1.6** 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.
- 3.1.7** Decyzja komunikowana składającemu odwołanie, jest podejmowana lub przeanalizowana i zatwierdzana przez osobę, która poprzednio nie była zaangażowana w sprawę będącą przedmiotem odwołania.
- 3.1.8** Biuro Certyfikacji Systemów Zarządzania PRS S.A. formalnie powiadamia składającego odwołanie o zakończeniu procesu rozpatrywania odwołania.

3.2. Skargi

Osoba lub organizacja może zwrócić się ze skargą dotyczącą działalności certyfikacyjnej Biura Certyfikacji Systemów Zarządzania PRS S.A. lub certyfikowanego klienta w formie udokumentowanej (na adres PRS lub adres mailowy dc@prs.pl).

- 3.2.1** Biuro Certyfikacji Systemów Zarządzania PRS S.A. jest odpowiedzialne za wszystkie decyzje podejmowane na wszystkich poziomach procesu postępowania ze skargami.
- 3.2.2** Składanie, rozpatrywanie i podejmowanie decyzji w sprawie skarg nie skutkuje żadnymi działaniami dyskryminującymi składającego skargę.
- 3.2.3** Każda skarga dotycząca działalności certyfikacyjnej Biura Certyfikacji Systemów Zarządzania PRS S.A. jest przyjęta do rozpatrzenia i rejestrowana w Rejestrze odwołań i skarg CS. 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.
- 3.2.4** Proces przyjmowania, oceny i podejmowania decyzji w sprawie skarg jest objęty zasadą zachowania poufności, w odniesieniu do skarżącego i przedmiotu skargi.



PROCEDURA ROZPATRYWANIA ODWOŁAŃ I SKARG

3.2.5 W procesie rozpatrywania skarg wyróżnia się następujące elementy i metody:

- przebieg procesu przyjmowania, walidacji, rozpatrywania 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.

3.2.6 Biuro Certyfikacji Systemów Zarządzania PRS S.A jest odpowiedzialne za zbieranie i weryfikowanie wszystkich informacji niezbędnych do walidacji skargi.

3.2.7 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.

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

3.2.9 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).

3.2.10 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.

3.2.11 W przypadku skarg uznanych za zasadne należy podjąć działania zgodnie z procedurą PC-08, pkt. 3.4,

4 DOKUMENTY ZWIĄZANE

- Księga Systemu Zarządzania CS,
- Procedura certyfikowania systemów zarządzania, PCS-01,
- Procedura prowadzenia i przechowywania zapisów, PC-05,
- Procedura działań korygujących i zapobiegawczych, PC-08,
- 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 CS

6 ZAŁĄCZNIKI

Brak.