



1. Cel procedury

Celem procedury jest rzetelne, bezstronne rozpatrzenie każdego odwołania oraz zapewnienie, że wobec składającego odwołanie nie będą podejmowane żadne działania dyskryminujące.

Procedura reguluje zasady postępowania w trakcie:

- rejestracji i rozpatrywania odwołań,
- ujawniania i identyfikacji nieprawidłowości,
- inicjowania działań naprawczych wynikających z odwołań.

Uwaga 1:

W przypadku rozpatrywania skarg tryb postępowania jest zgodny z procedurą ZSZ - PJ/14.

Uwaga 2:

Wszędzie tam, gdzie w procedurach oceny zgodności zachodzi konieczność przeprowadzenia procesu oceny systemu jakości np. podczas zatwierdzania systemu jakości i jego nadzorowania przez jednostkę notyfikowaną zgodnie z dyrektywą 2014/34/UE (Moduł D lub Moduł E) oraz normą PN-EN ISO/IEC 80079-34:2011 tryb postępowania jest analogiczny jak w przypadku każdego procesu oceny QMS, zmianie ulega tylko dokument odniesienia (także na drukach systemowych).

2. Zakres procedury

Procedura jest wykorzystywana w Zakładzie Badań Atestacyjnych Jednostce Certyfikującej.

3. Definicje

W procedurze stosuje się definicje zawarte w 3 rozdziale każdej Księgi Systemu Zarządzania Zakładu Badań Atestacyjnych Jednostki Certyfikującej oraz określone poniżej:

- nieprawidłowość - każde zjawisko mające negatywny wpływ na jakość wykonywanych czynności,
- odwołanie - pisemne zgłoszenie przez klienta (posiadacza certyfikatu/opinii), zawierające uwagi dotyczące decyzji Zakładu Badań Atestacyjnych Jednostki Certyfikującej w procesie certyfikacji.

4. Obowiązki, odpowiedzialność

- Za inicjowanie trybu postępowania odwoławczego dotyczącego certyfikacji/zatwierdzenia systemów zarządzania/certyfikacji wyrobów/wydawania opinii oraz podjęcie decyzji w sprawie odwołania jest odpowiedzialny Dyrektor ITG KOMAG.
- Za przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego dotyczącego certyfikacji/zatwierdzenia systemów zarządzania/certyfikacji wyrobów/wydawania opinii jest odpowiedzialna osoba wyznaczona przez Dyrektora ITG KOMAG, która nie dokonywała oceny wyrobu, nie uczestniczyła w audicie systemu zarządzania i nie podejmowała decyzji w sprawie certyfikacji.
- Decyzja w sprawie odwołania dotyczącego certyfikacji/zatwierdzenia systemów zarządzania może być poprzedzona rekomendacją Rady Zarządzającej, sporządzoną na podstawie analizy przedstawionych dokumentów,
- Decyzja w sprawie odwołania dotyczącego certyfikacji wyrobów/wydawania opinii może być poprzedzona orzeczeniem Komitetu Technicznego, wydanym na podstawie analizy przedstawionych dokumentów.
- Za przedstawienie wyjaśnień dotyczących certyfikacji/zatwierdzenia systemów zarządzania, certyfikacji wyrobów, wydawania opinii odpowiada Kierownik Zakładu Badań Atestacyjnych Jednostki Certyfikującej.



5. Opis postępowania z odwołaniami

5.1. Prawo do odwołania

- Każdy klient ma prawo odwołać się od decyzji dotyczącej udzielenia, cofnięcia, zawieszenia lub ograniczenia certyfikacji/zatwierdzenia systemów zarządzania/certyfikacji wyrobów/wydawania opinii.
- Odwołanie powinno być kierowane do Dyrektora ITG KOMAG w terminie 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o zakwestionowanej decyzji. Nadanie pisma z odwołaniem w polskiej placówce pocztowej operatora publicznego jest równoznaczne z wniesieniem go do jednostki certyfikującej.
- Klient ma prawo również do składania odwołań od decyzji dotyczącej trybu certyfikacji/zatwierdzenia w okresie ważności certyfikacji/zatwierdzenia, jeśli odwołanie dotyczy procesu nadzoru.
- Opis procesu odwołania jest dostępny publicznie – *procedura PO-DBA/13* ~~program certyfikacji PC-DBA/10~~, udostępniony na stronie www.komag.eu

5.2. Odwołanie dotyczące trybu certyfikacji/zatwierdzenia systemu zarządzania

- Odwołanie powinno zawierać:
 - nazwę klienta wraz z adresem,
 - opis przedmiotu odwołania,
 - uzasadnienie odwołania.
- Po otrzymaniu odwołania i upewnieniu się, że odwołanie odnosi się do działalności certyfikacyjnej dotyczącej certyfikacji/zatwierdzenia systemu zarządzania, za którą jest odpowiedzialny Zakład Badań Atestacyjnych Jednostka Certyfikująca, następuje formalne potwierdzenie przyjęcia odwołania.
- Dyrektor ITG KOMAG inicjuje postępowanie wyjaśniające i wyznacza osobę odpowiedzialną za jej przeprowadzenie, tj. zebranie i zweryfikowanie wszystkich informacji niezbędnych do walidacji odwołania.
- Osoby zaangażowane w proces postępowania wyjaśniającego są różne od tych, które bezpośrednio uczestniczyły w działaniu certyfikacyjnym związanym z odwołaniem np. przeprowadzały audit systemu zarządzania lub podejmowały decyzje w sprawie certyfikacji/zatwierdzeniem.
- Decyzję o wyniku odwołania, w oparciu o wszystkie zebrane materiały dotyczące odwołania, w tym ewentualnie rekomendację Rady Zarządzającej, podejmuje Dyrektor ITG KOMAG. Decyzja jest dokumentowana w Karcie Odwołania (PO-DBA/13-Z1).
- Kierownik Zakładu przekazuje klientowi sprawozdanie z przebiegu rozpatrywania odwołania, wynikach postępowania odwoławczego oraz formalnie powiadamia o zakończeniu procesu rozpatrywania odwołania.

Proces postępowania z odwołaniami obejmuje:

- proces przyjmowania, walidacji i rozpatrywania odwołania oraz decydowania o tym, jakie działania mają być podjęte w reakcji na nie, z uwzględnieniem wyników poprzednich podobnych odwołań,
- śledzenie i zapisywanie odwołań, w tym działań podejmowanych w celu ich rozwiązania,
- podejmowanie wszelkich stosownych korekcji i działań korygujących, zgodnie z procedurą ZSZ - PJ/15.



5.3. Odwołanie dotyczące trybu certyfikacji wyrobów/wydawania opinii

- Odwołanie powinno zawierać:
 - nazwę klienta wraz z adresem,
 - opis przedmiotu odwołania,
 - uzasadnienie odwołania.
- Po otrzymaniu odwołania i upewnieniu się, że odwołanie odnosi się do działalności certyfikacyjnej dotyczącej certyfikacji wyrobów/wydawania opinii, za którą jest odpowiedzialny Zakład Badań Atestacyjnych Jednostka Certyfikująca, następuje formalne potwierdzenie przyjęcia odwołania.
- Dyrektor ITG KOMAG inicjuje postępowanie wyjaśniające i wyznacza osobę odpowiedzialną za jej przeprowadzenie, tj. zebranie i zweryfikowanie wszystkich informacji niezbędnych do walidacji odwołania.
- Wyznaczona osoba dokumentuje wyniki postępowania wyjaśniającego na Karcie Odwołania (PO-DBA/13-Z2).
- Osoby zaangażowane w proces postępowania z odwołaniem są różne od tych, które dokonywały oceny wyrobu i podejmowały decyzje w sprawie certyfikacji/wydania opinii.
- Decyzja komunikowana wnioskodawcy/posiadaczowi certyfikatu/opinii jest podejmowana, przeglądana i zatwierdzona przez osobę(-y), która(-e) poprzednio nie była(-y) zaangażowana(-e) w sprawę będącą przedmiotem odwołania.
- W przypadku, gdy rozpatrzenie odwołania wymaga szczególnej wiedzy, wyniki postępowania przekazuje się pod obrady Komitetu Technicznego, który swoje orzeczenie przekazuje Dyrektorowi ITG KOMAG, który podejmuje decyzję w sprawie odwołania.
- Kierownik Zakładu przekazuje klientowi sprawozdanie z przebiegu rozpatrywania odwołania, wynikach postępowania odwoławczego oraz formalnie powiadamia o zakończeniu procesu rozpatrywania odwołania.

Proces odwołania obejmuje:

- proces przyjmowania, rozpatrywania i podejmowania określonych działań, z uwzględnieniem wyników poprzednich takich działań,
- śledzenie i zapisywanie odwołań, w tym działań podejmowanych w celu ich rozwiązania,
- podejmowanie działań korekcyjnych i korygujących, zgodnie z procedurą ZSZ - PJ/15.

6. Dokumenty

Odnosi się do:

- ⇒ PN-EN ISO/IEC 17021-1:2015-09 Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek prowadzących audyty i certyfikację systemów zarządzania. Część 1: Wymagania
- ⇒ PN-EN ISO/IEC 17065:2013-03 Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek certyfikujących wyroby, procesy i usługi
- ⇒ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/34/UE z dnia 26 lutego 2014 r. w sprawie harmonizacji ustawodawstw państw członkowskich odnoszących się do urządzeń i systemów ochronnych przeznaczonych do użytku w atmosferze potencjalnie wybuchowej, L 096 z 29.03.2014 r. - Załącznik IV
- ⇒ Rozporządzenie Ministra Rozwoju z dnia 6 czerwca 2016 r. w sprawie wymagań dla urządzeń i systemów ochronnych przeznaczonych do użytku w atmosferze potencjalnie wybuchowej (Dz. U. z 2016 r. poz.817)



Zakład Badań Atestacyjnych
Jednostka Certyfikująca

ODWOŁANIA

Wydanie: 10

Data wydania:
30-12-2016

Data aktualizacji:
15-05-2017

Procedura ogólna nr:

PO-DBA/13

Strona: 5/5

Dokumenty związane

- ⇒ Księga Systemu Zarządzania (Ocena zgodności i certyfikacja wyrobów) Zakładu Badań Atestacyjnych Jednostki Certyfikującej
- ⇒ Księga Systemu Zarządzania (Certyfikacja/zatwierdzenie systemów zarządzania) Zakładu Badań Atestacyjnych Jednostki Certyfikującej
- ⇒ Procedura PO-DBA/01 Opracowanie dokumentów systemu zarządzania – nadzór nad dokumentacją
- ⇒ Procedura ZSZ PJ/14 ~~Postępowanie z wyrobem niezgodnym z wymaganiami – reklamacje oraz uwagi Klientów. Wyrób niezgodny z wymaganiami. Skargi i reklamacje. Odstępstwa.~~
- ⇒ Procedura ZSZ PJ/15 ~~Podjęmowanie działań korygujących i zapobiegawczych. Działania korygujące i zapobiegawcze. Doskonalenie~~
- ⇒ Rejestr R-DBA/11 Rejestr odwołań

Załączniki

- ⇒ PO-DBA/13-Z1 Karta odwołania (Certyfikacja/zatwierdzenie systemów zarządzania)
- ⇒ PO-DBA/13-Z2 Karta odwołania (Certyfikacja wyrobów/wydawanie opinii)