




SPIS TREŚCI

1. Cel procedury.....	2
2. Zakres stosowania.....	2
3. Dokumenty związane	2
4. Instytucje rozpatrujące odwołania, reklamacje i sprawy sporne	2
5. Osoby odpowiedzialne	2
6. Dokumentacja odwołań/reklamacji/spraw spornych	2
7. Zawartość procedury	2
8. Sposób postępowania	3
8.1 Składanie odwołań przez klienta.....	3
8.2 Składanie skarg i odwołań.....	3
8.3 Treść skarg i odwołań.....	3
8.4 Tryb postępowania administracyjnego	3
8.5 Tryb rozpatrywania skarg/odwołań	4
8.6 Opracowanie odpowiedzi	5
8.7 Postępowanie w stosunku do klienta	5
8.8 Zapisy z postępowania skargi/odwołań	5
9. Wykaz załączników do procedury.....	5
Wykaz przeglądów i zmian.....	5

AKADEMIA MARYNARKI WOJENNEJ		
	PROCEDURY OGÓLNE SYSTEMU JAKOŚCI OŚRODKA CERTYFIKACJI WYROBÓW	Procedura: PROC- 05 Strona 2/stron 6
SKARGI I ODWOŁANIA		

1. Cel procedury

Celem procedury jest zapewnienie terminowego, konstruktywnego, rzetelnego i obiektywnego postępowania przy rozpatrywaniu skarg i odwołań złożonych przez wnioskujących o certyfikację, posiadaczy certyfikatów a także inne strony.

2. Zakres stosowania

Procedurę stosuje się do skarg i odwołań dotyczących postępowania w procesie certyfikacji oraz innych spraw związanych z działalnością certyfikacyjną, składanych przez:

- wnioskujących o certyfikację w trakcie trwania procesu przyznawania certyfikatu lub po jego zakończeniu,
- posiadaczy certyfikatów w trakcie sprawowania nadzoru nad ich używaniem,
- inne strony.

3. Dokumenty związane

- PN-EN ISO/IEC 17065:2013-03 Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek certyfikujących wyroby, procesy i usługi;
- Ustawa z dn. 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności (Dz.U.2021. poz. 1344 t.j.);
- Ustawa z dnia 17 listopada 2006r o systemie oceny zgodności wyrobów przeznaczonych na potrzeby obronności i bezpieczeństwa państwa (Dz. U. 2022 r. poz. 747 t.j.).

4. Instytucje rozpatrujące odwołania, reklamacje i sprawy sporne

Skargi i odwołania rozpatrywane są przez:

- Rektora-Komendanta AMW.

5. Osoby odpowiedzialne

W przypadku skarg i odwołań dekretowanych przez Rektora Komendanta AMW do Ośrodka, klasyfikacji odwołania dokonuje kierownik Ośrodka. Kierownik wyznacza na odpowiedzialnego za przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego, pracownika merytorycznego OCW.

6. Dokumentacja odwołań/reklamacji/spraw spornych

W Ośrodku prowadzone są następujące dokumenty dotyczące skarg i odwołań:


- „Rejestr skarg i odwołań”
- „Dziennik korespondencji”
- „Zeszyt pracy” kierownika Ośrodka;
- „Teczki dokumentacyjne” postępowania certyfikacyjnego.

7. Zawartość procedury

Niniejsza procedura określa:

- sposób składania skarg i odwołań przez klienta;
- tryb postępowania administracyjnego;
- tryb rozpatrywania skarg i odwołań;
- sposób opracowania odpowiedzi;
- tryb postępowania w stosunku do klienta;
- prowadzenie zapisów z postępowania dot. skarg i odwołań.

Edycja:	księgi: 13	Egz.	Pełnomocnik Rektora-Komendanta ds. Certyfikacji
	procedury: 03		
	strony: 01		
			Data: 06.05.2022 r. Podpis: -/-

AKADEMIA MARYNARKI WOJENNEJ		
	PROCEDURY OGÓLNE SYSTEMU JAKOŚCI OŚRODKA CERTYFIKACJI WYROBÓW	Procedura: PROC- 05 Strona 3/stron 6
SKARGI I ODWOŁANIA		

8. Sposób postępowania

8.1 Składanie odwołań przez klienta

Klient Ośrodka ma prawo złożyć odwołanie od decyzji podjętej w trakcie procesu certyfikacji i w późniejszym nadzorze oraz innej sprawie związanej z działalnością certyfikacyjną do Rektora – Komendanta AMW, w terminie 30 dni od daty kwestionowanej decyzji. W przypadku odwołań nadawanych w polskich urzędach pocztowych lub polskich urzędach konsularnych decyduje data nadania.

Odwołanie powinno być rozpatrzone w ciągu 30 dni od daty jego otrzymania.

Jeżeli właściwe rozpatrzenie odwołania wymaga np. ponownego auditu na miejscu, a zainteresowany wyraża zgodę, termin ten może ulec wydłużeniu o czas potrzebny na przygotowanie i przeprowadzenie auditu.

Odwołanie kierowane do Rektora - Komendanta AMW należy składać w formie pisemnej, na adres:

Akademia Marynarki Wojennej im. Bohaterów Westerplatte,

81-127 Gdynia ul. Inż. J. Śmidowicza 69

8.2 Składanie skarg i odwołań

Skargę i odwołanie dotyczące działalności Ośrodka Certyfikacji WYROBÓW należy wносить do Rektora-Komendanta AMW.

Skarga i odwołanie powinny być złożona w formie pisemnej podany w p. 8.1.

Odpowiedź w sprawie zgłoszonej skargi/odwołania, przekazuje się w ciągu 14 dni od daty otrzymania. Jeżeli ostateczne wyjaśnienie nie jest w tym terminie możliwe, przekazuje się informację o już podjętych działaniach i przybliżonym terminie ostatecznego załatwienia skargi/odwołania.

8.3 Treść skarg i odwołań

Skargi i odwołania składane do Rektora-Komendanta AMW powinny między innymi zawierać:

- nazwę i adres składającego skargę/odwołanie;
- numer umowy;
- określenie przedmiotu umowy;
- określenie przedmiotu skargi/odwołania;
- uzasadnienie;
- wnioski i życzenia składającego skargę/odwołanie;
- stanowisko, nazwisko i podpis osoby odpowiedzialnej za złożone skargę/odwołanie i upoważnionej do prowadzenia korespondencji oraz sposób powiadamiania;
- kogo i w jakim trybie powiadomić o uznaniu lub nie uznaniu skargi/odwołania.

8.4 Tryb postępowania administracyjnego

Każda skarga/odwołanie nadesłana na adres Ośrodka jest zapisywane w „Rejestrze skarg i odwołań” (zał nr 1), i przechodzi następujące etapy postępowania administracyjnego:

- rejestrowanie i ewidencjonowanie w kancelarii AMW;

Edycja: księgi: 13 procedury: 03 strony: 01	Egz.	Pełnomocnik Rektora-Komendanta ds. Certyfikacji
		Data: 06.05.2022 r. Podpis: -/-

AKADEMIA MARYNARKI WOJENNEJ



PROCEDURY OGÓLNE SYSTEMU JAKOŚCI OŚRODKA CERTYFIKACJI WYROBÓW

Procedura:
PROC-05
Strona 4/stron 6

SKARGI I ODWOŁANIA

- rozpatrzenie skargi/odwołania przez Rektora-Komendanta AMW i skierowanie do odpowiedzialnego;
- powiadomienie zainteresowanych;
- ewidencjonowanie skargi/odwołania u odpowiedzialnego;
- rozpatrzenie skargi/odwołania przez odpowiedzialnego;
- przedstawienie wniosków przełożonemu;
- opracowanie odpowiedzi;
- ewidencjonowanie odpowiedzi u odpowiedzialnego;
- zatwierdzenie odpowiedzi przez Rektora-Komendanta AMW;
- powiadomienie zainteresowanych o treści odpowiedzi;
- rejestrowanie i ewidencjonowanie odpowiedzi w kancelarii AMW;
- rozesłanie odpowiedzi zgodnie z wymaganiami klienta.


8.5 Tryb rozpatrywania skarg/odwołań

W przypadku skargi/odwołania merytorycznych, dotyczących postępowania certyfikacyjnego, odpowiedzialnym za ich rozpatrzenie jest kierownik Ośrodka.

Główne etapy rozpatrywania skargi/odwołania to:

- rejestrowanie skargi/odwołania w „Dzienniku korespondencji”;
- ewidencjonowanie treści skargi/odwołania w „Zeszytach pracy” kierownika Ośrodka;
- ewidencjonowanie treści skargi/odwołania w „Rejestrze skargi/odwołania”;
- skierowanie skargi/odwołania do pracownika merytorycznego OCW, który ma obowiązek sprawdzić czy zawiera ono:
 - nazwę i adres składającego odwołanie/reklamacji/sprawę sporną;
 - numer umowy;
 - określenie przedmiotu umowy;
 - określenie przedmiotu odwołania/reklamacji/spraw spornej;
 - uzasadnienie;
 - nazwisko osoby upoważnionej do prowadzenia korespondencji oraz sposób powiadamiania;
- rozpatrzenie merytoryczne skargi/odwołania przez kierownika OCW polegające na:
 - ustaleniu sposobu komunikowania się z Klientem z uwzględnieniem zasad zachowania poufności;
 - wyjaśnieniu przyczyn i zasadności skargi/odwołania;
 - przeglądzie dokumentacji certyfikacyjnej;
 - analizie wniosku o certyfikację oraz postępowania certyfikacyjnego;
 - opracowaniu wniosków i uzasadnienia;
 - przedstawieniu wniosków i uzasadnienia kierownikowi Ośrodka;
- rozpatrzenie wniosków przez kierownika Ośrodka i ustalenie działań korygujących, które mogą polegać na:
 - przeprowadzeniu powtórnego postępowania certyfikacyjnego;
 - przeprowadzeniu powtórnego auditu;
 - zleceniu ponownych lub dodatkowych badań;
 - powołaniu specjalistów/ekspertów w celu rozpatrzenia problemu;
 - powołaniu Komitetu Technicznego w celu rozpatrzenia problemu i wydania orzeczenia;
- podjęcie decyzji przez Rektora – Komendanta AMW o uznaniu lub nie uznaniu skargi/odwołania;
- opracowanie i przekazanie odpowiedzi Rektora – Komendanta AMW.

Edycja:	księgi: 13	Egz.	Pełnomocnik Rektora-Komendanta ds. Certyfikacji
	procedury: 03		
	strony: 01		
		Data: 06.05.2022 r.	Podpis: -/-

AKADEMIA MARYNARKI WOJENNEJ		
	PROCEDURY OGÓLNE SYSTEMU JAKOŚCI OŚRODKA CERTYFIKACJI WYROBÓW	Procedura: PROC- 05 Strona 5/stron 6
SKARGI I ODWOŁANIA		

8.6 Opracowanie odpowiedzi

Na podstawie decyzji Rektora – Komendanta AMW kierownik Ośrodka opracowuje odpowiedź na skargi/odwołania klienta.

Odpowiedź musi zawierać:

- numer umowy;
- określenie przedmiotu umowy;
- określenie przedmiotu skargi/odwołania;
- uzasadnienie uznania lub nie uznania skargi/odwołania;
- nazwisko rozpatrującego skargi/odwołania;
- podpis Rektora – Komendanta AMW.

Pismo z odpowiedzią, rejestrowane jest w „Dzienniku korespondencji”

8.7 Postępowanie w stosunku do klienta

Zapisy odnośnie możliwości wnoszenia skargi/odwołania przez klienta oraz postępowania arbitrażowego muszą się znaleźć w umowie z Klientem. Klient może być obciążony kosztami postępowania w przypadku nie skargi/odwołania. W przypadku uznania skargi/odwołania klienta nie obciąża się kosztami postępowania wyjaśniającego.

8.8 Zapisy z postępowania skargi/odwołania

Wszelkie zapisy dotyczące postępowania ze skargą/odwołaniem ewidencjonowane są i przechowywane w „Rejestrze skargi/odwołania” i „Teczках dokumentacyjnych” postępowania certyfikacyjnego.

W „Zeszycie pracy” kierownika Ośrodka należy zarejestrować następujące informacje:

- data wpłynięcia skargi/odwołania;
- nazwa i adres składającego skargi/odwołania;
- numer umowy;
- określenie przedmiotu umowy;
- określenie przedmiotu skargi/odwołania;
- nazwisko prowadzącego skargi/odwołania;
- decyzja o uznaniu lub nie uznaniu skargi/odwołania;
- data i numer wysłanej odpowiedzi.

9. Wykaz załączników do procedury

Nr 1 - Rejestr skarg i odwołań.

Wykaz przeglądów i zmian

Lp.	Data	Opis przeglądu / wprowadzonych zmian	Podpis odpowiedzialnego
1	2	3	4

Edycja: księgi: 13 procedury: 03 strony: 01	Egz.	Pełnomocnik Rektora-Komendanta ds. Certyfikacji Data: 06.05.2022 r.	Podpis: -/-
---	------	--	-------------

AKADEMIA MARYNARKI WOJENNEJ



**PROCEDURY OGÓLNE
SYSTEMU JAKOŚCI
OŚRODKA CERTYFIKACJI WYROBÓW**

Procedura:
PROC-05
Strona 6/stron 6

SKARGI I ODWOŁANIA

1	07.07.2020 r.	<i>Wydanie 2 zastępuje wydanie 1 z 20.06.2019 r.</i>	Mirosław Gołyga
2	06.05.2022r.	<i>Wydanie 3 zastępuje wydanie 1 z 07.07.2020 r.</i> <i>r.</i>	Mirosław Gołyga

Edycja:	księgi: 13	Egz.	Pełnomocnik Rektora-Komendanta ds. Certyfikacji
	procedury: 03		
	strony: 01		
		Data: 06.05.2022 r.	Podpis: /-/