

1. Zakres

Niniejszy dokument dotyczy rozpatrywania:

- skarg złożonych przez Wnioskodawców (Producentów) o przeprowadzenie procesu certyfikacji / dopuszczenia oraz w okresie nadzoru nad certyfikacjami / dopuszczeniami:
 - na działania Jednostki Certyfikującej CNBOP-PIB (DC),
 - na działania pracowników DC;
- skarg złożonych przez inne strony (np. użytkowników):
 - na działania DC,
 - na działania posiadaczy certyfikatów / dopuszczeń wydanych przez CNBOP-PIB;
- odwołań od decyzji Kierownika DC podjętych w trakcie trwania lub po zakończeniu procesu oraz w okresie nadzoru nad wydanym certyfikatem / dopuszczeniem, złożonych przez Posiadaczy

dokumentów certyfikacyjnych wydanych przez CNBOP-PIB.

2. Skargi – sposób postępowania

2.1. Skargi powinny być składane do CNBOP-PIB na piśmie (korespondencja tradycyjna, fax bądź email) w terminie do 14 dni od daty powstania okoliczności uzasadniających ich złożenie.

2.2. W przypadku przekazania skargi w formie ustnej, wymagane jest pisemne potwierdzenie złożenia skargi przez Skarżącego. W przeciwnym razie skarga nie będzie rozpatrywana.

2.3. Treść skargi powinna zawierać co najmniej:

- jasno sformułowane zastrzeżenie wraz z uzasadnieniem,
- dane kontaktowe umożliwiające identyfikację oraz nawiązanie kontaktu z wnoszącym skargę (tj. imię, nazwisko (nazwa firmy), adres korespondencyjny i/lub email)).

2.4. Fakt przyjęcia formalnej skargi jest potwierdzany w sposób udokumentowany w terminie do 14 dni od daty wpłynięcia.

2.5. W uzasadnionych przypadkach, kiedy rozpatrzenie skargi następuje w terminie nieprzekraczającym 14 dni (np. kwestie formalne), pismo z informacją o decyzji Dyrektora pełni jednocześnie potwierdzenie przyjęcia skargi.

2.6. Decyzja rozstrzygająca skargę ma formę pisma skierowanego do Skarżącego. Skargi rozpatrywane są w terminie 30 dni od daty zarejestrowania w CNBOP-PIB.

2.7. Po zakończeniu postępowania ze skargą, Skarżący jest informowany o wyniku rozpatrzenia skargi na piśmie. Jeżeli decyzja rozstrzygająca skargę nie może być podjęta w wyżej wymienionym terminie, Skarżący jest informowany o dotychczas podjętych działaniach i przybliżonym terminie ostatecznego rozstrzygnięcia skargi.

3. Odwołania – sposób postępowania

3.1. Każdemu Wnioskodawcy przysługuje prawo wniesienia odwołania od decyzji Kierownika DC na warunkach opisanych w przekazanej decyzji i/lub umowie dot. nadzorowania udzielonej certyfikacji / dopuszczenia.

3.2. Odwołania od decyzji Kierownika DC, należy składać w formie pisemnej do Dyrektora CNBOP-PIB w terminie 14 dni od daty otrzymania decyzji.

3.3. Fakt przyjęcia formalnego odwołania jest potwierdzany w sposób udokumentowany w terminie 14 dni od daty wpłynięcia do CNBOP-PIB.

3.4. Decyzję o utrzymaniu lub uchyleniu decyzji Kierownika DC podejmuje Dyrektor CNBOP-PIB w terminie 30 dni od daty jego otrzymania po uprzedniej analizie całego materiału dotyczącego sprawy i uwzględnieniu argumentacji



Rozpatrywanie skarg i odwołań

Opracowano na podstawie procedury P-4 Rozpatrywanie odwołań oraz Procedury SZJ P-SZJ-0005 Postępowanie ze skargami

klienta. Dyrektor CNBOP-PIB może przekazać odwołanie do rozpatrzenia przez Komitet Odwoławczy. Skład Komitetu Odwoławczego powoływanego przez Dyrektora CNBOP-PIB gwarantuje rzetelną i obiektywną ocenę rozpatrywanych odwołań.

3.5. Po zakończeniu postępowania z odwołaniem, strona wnosząca odwołanie jest informowana o decyzji Dyrektora CNBOP-PIB na piśmie. Jeżeli decyzja nie może być podjęta w wyżej wymienionym terminie, strona wnosząca odwołanie jest informowana o dotychczas podjętych działaniach i przybliżonym terminie ostatecznego rozpatrzenia odwołania.

3.6. W uzasadnionych przypadkach, kiedy rozpatrzenie odwołania następuje w terminie nieprzekraczającym 14 dni (np. kwestie formalne), pismo z informacją o decyzji Dyrektora pełni jednocześnie potwierdzenie przyjęcia odwołania.