

**NC-02****PROCEDURA
SKARGI I ODWOŁANIA**

Nr wydania: 2

Data wydania: 08.06.2012 r.

Zmiana:

A

B

C

D

E

F

SPIS TREŚCI

1 Cel i zakres	2
1.1 Cel	2
1.2 Zakres.....	2
2 Dokumenty powołane	2
3 Definicje	2
4 Odpowiedzialność.....	2
5. Zasady postępowania	3
5.1 Przyjmowanie i rejestracja skargi/odwołania	3
5.2 Rozpatrywanie skargi/odwołania	3
5.3 Przechowywanie zapisów ze skarg/odwołań	4
Zmiany	4

Uwaga: kopia papierowa nie jest nadzorowana.

Przed zastosowaniem dokumentu sprawdź zgodność z wydaniem zamieszczonym na stronie intranetowej.

	Stanowisko	Imię i nazwisko	Podpis
Opracował	Gł. specjalista ds. jakości	Beata Jędrzejak	
Sprawdził	Kierownik NC	Magdalena Laskowska	
Zatwierdził	Prezes Zarządu	Zbigniew Karpiński	

1 Cel i zakres

1.1 Cel

Celem procedury jest przedstawienie zasad postępowania ze skargami i odwołaniami zgłaszanymi przez dostawców lub inne strony, dotyczącymi prowadzenia procesu certyfikacji wyrobów i nadzoru oraz podejmowanych decyzji w Ośrodku Certyfikacji Wyrobów Centrum Techniki Okrętowej S.A.

1.2 Zakres

Procedura ma zastosowanie w Ośrodku Certyfikacji Wyrobów zwanym dalej NC.

2 Dokumenty powołane

2.1 PN-EN ISO/IEC 17065:2013 Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek certyfikujących wyroby, procesy i usługi,

2.2. NC-07 Procedura Personel.

2.3. NC-04 Procedura Działania korygujące i zapobiegawcze.

2.4 Zarządzenie DN Nr 10/2017 w sprawie: Powołania Rady ds. Bezstronności II kadencji.

Tam gdzie Procedura powołuje normy i inne dokumenty normatywne - dotyczy to ich aktualnych wydań.

3 Definicje

ODWOŁANIE – zwrócenie się Wnioskodawcy nie akceptującego decyzji lub działań podjętych przez CTO S.A. w procesie certyfikacji wyrobu lub w procesie nadzoru nad wyrobem o ponowne rozpatrzenie przez CTO S. A. wcześniej podjętej decyzji.

SKARGA – wyrażenie niezadowolenia innego niż odwołanie przez Wnioskodawcę lub inną stronę w stosunku do CTO S.A. jako jednostki certyfikującej wyroby, dotyczące działań CTO S.A., wymagające odpowiedzi.

KIEROWNIK NC – Kierownik Ośrodka Certyfikacji Wyrobów.

Zespół RJ –Zespół ds. Jakości.

4 Odpowiedzialność

Prezes Zarządu odpowiada za:

- wyznaczenie osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenie skargi/odwołania i przygotowanie odpowiedzi zwrotnej,
- skierowanie skargi/odwołania do ewentualnego rozpatrzenia przez Radę ds. Bezstronności,
- podjęcie decyzji w kwestii uznania lub nie uznania skargi/odwołania,
- podpisanie odpowiedzi zwrotnej na złożoną skargę/odwołanie.

Pracownik Zespołu RJ odpowiada za:

- rejestrację skargi/odwołania,
- przekazanie skargi/odwołania Prezesowi Zarządu,
- poinformowanie kierownika NC o wpłynięciu skargi/odwołania.

Kierownik NC odpowiada za:

- poinformowanie personelu o wpłynięciu skargi/odwołania,
- podjęcie działań korygujących / zapobiegawczych zgodnie z procedurą, o której mowa w p. 2.3.
- przechowywanie zapisów dotyczących skarg/odwołań.

Osoba wyznaczona odpowiada za:

- sprawdzenie kompletności skargi/odwołania pod kątem formalnym,
- dokonanie analizy merytorycznej skargi/odwołania,

Uwaga: kopia papierowa nie jest nadzorowana.

Przed zastosowaniem dokumentu sprawdź zgodność z wydaniem zamieszczonym na stronie intranetowej.

- ustalenie wniosków, przygotowanie uzasadnienia i projektu odpowiedzi w kwestii skargi/odwołania.

5. Zasady postępowania

5.1 Przyjmowanie i rejestracja skargi/odwołania

- 5.1.1 Odwołania składane są w formie pisemnej w terminie 14 dni od daty otrzymania decyzji kierownika NC. Skargę w formie pisemnej można złożyć w każdym czasie.
- 5.1.2 Skargi/odwołania wnoszący je kieruje na adres:

Centrum Techniki Okrętowej S.A.
Zespół ds. Jakości
ul. Szczecińska 65
80-392 Gdańsk
e-mail: beata.jedrzejak@cto.gda.pl

5.1.3 skreślony

5.1.4 Skarga/odwołanie powinno zawierać:

- nazwę i adres składającego skargę/odwołanie,
- określenie przedmiotu skargi/odwołania.

5.1.5 skreślony

5.1.6 Skargi/odwołania pracownik Zespołu RJ przekazuje Prezesowi Zarządu oraz informuje kierownika NC.

5.1.7 Złożone skargi/odwołania podlegają rejestracji w REJESTRZE SKARG/ODWOŁAŃ (formularz FNC-02/01). Rejestr prowadzi wyznaczony pracownik Zespołu RJ. Składający skargę/odwołanie jest informowany o dokonaniu rejestracji przez wyznaczonego pracownika Zespołu RJ.

5.1.8 Skarga/odwołanie jest rozpatrywane w ciągu 30 dni od daty jej złożenia pod warunkiem otrzymania kompletu niezbędnych dokumentów. Jeżeli termin może przekroczyć 30 dni, przed upływem tego czasu, składający skargę/odwołanie jest informowany o spodziewanym terminie udzielenia odpowiedzi.

5.1.9 Osoby wyznaczone do rozpatrzenia skargi/odwołania podpisują przed każdym działaniem OŚWIADCZENIE O BEZSTRONNOŚCI oraz DEKLARACJĘ POUFNOŚCI będące formularzami procedury, o której mowa w pkt 2.2.

5.2 Rozpatrywanie skargi/odwołania

5.2.1 Po zapoznaniu się z treścią skargi/odwołania Prezes Zarządu:

- wyznacza osobę odpowiedzialną za rozpatrzenie skargi/odwołania i przygotowanie odpowiedzi zwrotnej. Osoba wyznaczona nie może być osobą zaangażowaną w dany proces certyfikacji lub nadzoru i nie może być osobą, która świadczyła konsultacje dla wnoszącego skargę/odwołanie lub była przez niego zatrudniona w okresie 2 lat przed wpływieniem skargi/odwołania.

5.2.2 Osoba wyznaczona do rozpatrzenia skargi/odwołania sprawdza kompletność zgłoszenia pod względem formalnym. W przypadku wystąpienia braków wnoszący skargę/odwołanie proszony jest o stosowne uzupełnienie.

5.2.3 Analiza merytoryczna skargi/odwołania polega na:

- wyjaśnieniu zasadności i przyczyn skargi/odwołania,
- przeglądzie dokumentacji certyfikacyjnej lub związanej z nadzorem,
- opracowaniu wniosków i uzasadnienia,

Uwaga: kopia papierowa nie jest nadzorowana.

Przed zastosowaniem dokumentu sprawdź zgodność z wydaniem zamieszczonym na stronie intranetowej.

NC-02	Wydanie: 2	Zmiana: F	Strona: 4/4
-------	------------	-----------	-------------

– przygotowaniu projektu odpowiedzi zwrotnej.

5.2.4 Osoba wyznaczona sporządza RAPORT Z ROZPATRZENIA SKARGI/ODWOŁANIA (formularz FNC-02/02) i przedstawia go wraz projektem odpowiedzi zwrotnej Prezesowi Zarządu.

5.2.5 Prezes Zarządu podejmuje decyzję w kwestii uznania lub nie uznania skargi/odwołania i ewentualnego zwołania posiedzenia Rady ds. Bezstronności.

5.2.6 Prezes Zarządu potwierdza swoim podpisem treść odpowiedzi zwrotnej kierowanej do zgłaszającego skargę/odwołanie.

5.2.7 Po zamknięciu skargi/odwołania Kierownik NC podejmuje decyzję odnośnie uruchomienia ewentualnych działań korygujących / zapobiegawczych zgodnie z procedurą, o której mowa w pkt 2.3.

5.3 Przechowywanie zapisów ze skarg/odwołań

5.3.1 Zapisy dotyczące skarg/odwołań oraz działań korygujących przechowuje Ośrodek NC przez 10 lat.

6. Formularze

Numer formularza	Tytuł
FNC-02/01	REJESTR SKARG/ODWOŁAŃ
FNC-02/02	RAPORT Z ROZPATRZENIA SKARGI/ODWOŁANIA

Zmiany

Data wprowadzenia zmiany	Symbol zmiany	Dotyczy Punktu	Zmianę zatwierdził (podpis, pieczęć)
08.06.2012	Wydanie 2	Strona tytułowa, punkty 1.1, 2.2, 2.3, 3, 4, 5.1.4, 5.1.5-5.1.6, 5.1.8-5.1.9, 5.2.1, 5.2.2, 5.2.5-5.2.6, 5.2.7, 5.3.1, 5.4; formularz FNC-02/01	
25.03.2013	A	Strona tytułowa; treść stopki; Punkty 5.1.4, 6.	
07.08.2013	B	Strona tytułowa, pkt. 5.1.2	
08.04.2015	C	Strona tytułowa, spis treści, punkty 1 do 5, formularz FNC-02/02	
22.02.2016	D	Pkt. 4 i 5.2.5 – zmiana na Radę ds. Bezstronności.	
20.05.2019	E	Strona tytułowa, pkt. 3, 4, 5.1.2, 5.1.6, 5.1.7, 5.2.5	
10.02.2020	F	Strona tytułowa, p. 1.1, 2.4. 3, 4, 5.1.6, 5.1.7, 5.2.1, 5.2.3, 5.2.5	

KONIEC

Uwaga: kopia papierowa nie jest nadzorowana.

Przed zastosowaniem dokumentu sprawdź zgodność z wydaniem zamieszczonym na stronie intranetowej.