

CIOP PIB Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy	PROCEDURA SYSTEMU ZARZĄDZANIA	procedura: PCW-05
		strona/stron: 1/5
OŚRODEK CERTYFIKACJI INDYWIDUALNYCH ŚRODKÓW OCHRONNYCH I ROBOCZYCH		wydanie 5 z dnia: 28.04.2022 r.
		ostatnia zmiana:

ROZPATRYWANIE ODWOŁAŃ I SKARG

1. CEL

Celem procedury jest zapewnienie prawidłowego, rzetelnego i obiektywnego postępowania przy rozpatrywaniu odwołań od decyzji podjętych przez CIOP-PIB jako jednostkę certyfikującą wyroby oraz skarg dotyczących działalności Ośrodka Certyfikacji Indywidualnych Środków Ochronnych i Roboczych CIOP-PIB, a także w odniesieniu do zastrzeżeń zgłaszanych do CIOP-PIB w odniesieniu do działalności klientów CIOP-PIB i ich wyrobów podlegających ocenie zgodności w Instytucie.


2. ZAKRES STOSOWANIA

Procedurę stosuje się na każdym etapie procesu certyfikacji dobrowolnej wyrobów realizowanej według programu certyfikacji PR-PCW-01 oraz oceny zgodności środków ochrony indywidualnej według wymagań Rozporządzenia (UE) 2016/425 w przypadku:

- zgłoszenia skargi na działalność Ośrodka Certyfikacji Indywidualnych Środków Ochronnych i Roboczych CIOP-PIB,
- odwołania od decyzji podjętej przez CIOP-PIB dotyczącej udzielenia, cofnięcia, zawieszenia lub ograniczenia certyfikacji,
- zastrzeżeń zgłaszanych do CIOP-PIB w odniesieniu do działalności klientów i wyrobów podlegających ocenie zgodności w CIOP-PIB (z wyłączeniem wyrobów, dla których certyfikacja została cofnięta i umowa z klientem została rozwiązana).

3. DOKUMENTY ZWIĄZANE

- 3.1. Ustawa z dnia 13 kwietnia 2016 r. o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku (Dz. U. z 2016 r., poz. 542 z późn. zm.).
- 3.2. Ustawa z dnia 15 czerwca 2018 r. o zmianie ustawy o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2018, poz. 1338).
- 3.3. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/425 z dnia 9 marca 2016 r. w sprawie środków ochrony indywidualnej oraz uchylenia dyrektywy Rady 89/686/EWG.
- 3.4. PN-EN ISO/IEC 17065:2013-03 „Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek certyfikujących wyroby, procesy i usługi”.
- 3.5. PN-EN ISO/IEC 17000:2006 „Ocena zgodności. Terminologia i zasady ogólne”.
- 3.6. PN-EN ISO/IEC 17020:2012 „Ocena zgodności. Wymagania dotyczące działalności różnych rodzajów jednostek przeprowadzających inspekcję”.
- 3.7. PN-EN ISO/IEC 17021-1 „Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek prowadzących audyty i certyfikację systemów zarządzania. Część 1: Wymagania”.
- 3.8. Program certyfikacji PR-PCW-01 „Certyfikacja wyrobów w trybie dobrowolnym”.
- 3.9. Procedura PCW-01 „Prowadzenie certyfikacji wyrobów”.
- 3.10. Procedura PCW-03 „Nadzorowanie używania certyfikatów”.
- 3.11. Procedura PCW-06 „Zawieszenie, cofnięcie ograniczenie i zakończenie certyfikacji”.
- 3.12. Procedura PCW-07 „Ocena warunków zapewnienia stabilnej produkcji/dostawy”.
- 3.13. Procedura PCW-08 „Działanie Komitetu Technicznego”.

 Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy	PROCEDURA SYSTEMU ZARZĄDZANIA	procedura: PCW-05
		strona/stron: 2/5
OŚRODEK CERTYFIKACJI INDYWIDUALNYCH ŚRODKÓW OCHRONNYCH I ROBOCZYCH		wydanie 5 z dnia: 28.04.2022 r.
		ostatnia zmiana:

ROZPATRYWANIE ODWOŁAŃ I SKARG

- 3.14. Procedura PCW-15 „Nadzór nad zapisami”.
- 3.15. Procedura PCW-16 „Realizacja procesów certyfikacji w sytuacji nadzwyczajnej”.
- 3.16. Procedura POZ-01 „Badanie typu UE środków ochrony indywidualnej – moduł B”.
- 3.17. Procedura POZ-02 „Nadzorowane kontrole produktu w losowych odstępach czasu w ramach modułu C2”.
- 3.18. Procedura POZ-03 „Ocena systemu zapewnienia jakości procesu produkcji w ramach modułu D”.

4. DEFINICJE I SKRÓTY

- 4.1. **Odwołanie** - wystąpienie przez dostawcę przedmiotu certyfikacji/oceny zgodności/kontroli, do jednostki certyfikującej/oceniającej zgodność/kontrolującej o ponowne rozpatrzenie przez tę jednostkę decyzji przez nią podjętej odnoszącej się do przedmiotu certyfikacji/oceny zgodności/kontroli.
- 4.2. **Skarga** - wyrażenie niezadowolenia innego niż odwołanie przez jakąkolwiek osobę lub organizację w stosunku do jednostki certyfikującej/oceniającej zgodność/kontrolującej dotyczące działań tej jednostki, wymagające odpowiedzi.

- SO Ośrodek Certyfikacji Indywidualnych Środków Ochronnych i Roboczych
- Kierownik SO Kierownik Ośrodka Certyfikacji Indywidualnych Środków Ochronnych i Roboczych
- DS Zastępca Dyrektora ds. Certyfikacji i Edukacji
- DN Dyrektor CIOP-PIB

5. SPOSÓB POSTĘPOWANIA


5.1. Zasady wnoszenia skarg, odwołań i zastrzeżeń dotyczących działalności klientów CIOP-PIB i ich wyrobów

Przyjmowane są zgłoszenia skarg i odwołań przesyłane w formie pisemnej za pośrednictwem poczty tradycyjnej na adres CIOP-PIB w Warszawie lub drogą elektroniczną. Skargi i odwołania powinny być kierowane do Zastępcy Dyrektora CIOP-PIB ds. Certyfikacji i Edukacji (DS). Skarga powinna zawierać imię, nazwisko (lub nazwę) i adres zgłaszającego skargę. Skargi anonimowe są pozostawiane bez rozpatrzenia, jednak podlegają one analizie pod kątem doskonalenia systemu zarządzania w Ośrodku Certyfikacji Indywidualnych Środków Ochronnych i Roboczych.

Odwołanie powinno być zgłoszone do CIOP-PIB w terminie 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia w sprawie kwestionowanej decyzji.

Odwołanie powinno zawierać nazwę i adres klienta, opis przedmiotu odwołania oraz uzasadnienie odwołania.

Zastrzeżenia dotyczące działalności klientów CIOP-PIB i wyrobów podlegających ocenie zgodności w CIOP-PIB powinny być zgłaszane na piśmie ze wskazaniem nazwy (imienia i

 Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy	PROCEDURA SYSTEMU ZARZĄDZANIA	procedura: PCW-05
		strona/stron: 3/5
OŚRODEK CERTYFIKACJI INDYWIDUALNYCH ŚRODKÓW OCHRONNYCH I ROBOCZYCH		wydanie 5 z dnia: 28.04.2022 r.
		ostatnia zmiana:

ROZPATRYWANIE ODWOŁAŃ I SKARG

nazwiska) i adresu zgłaszającego, identyfikacji wyrobu i klienta, którego dotyczy zastrzeżenie oraz opisu samego zastrzeżenia.

5.2. Zasady rozpatrywania odwołań i skarg

5.2.1. CIOP-PIB przyjmuje i rozpatruje każde odwołanie/skargę dotyczące podjętych decyzji lub działań CIOP-PIB, złożone przez wnioskującego o przeprowadzenie certyfikacji (oceny zgodności) lub posiadacza certyfikatu albo inne strony, zgłoszone zgodnie z zasadami według pkt. 5.1.

Termin rozpatrzenia skargi/odwołania i poinformowania zgłaszającego o wynikach wynosi 30 dni od daty uzyskania informacji o przedmiocie odwołania/skargi.

5.2.2. Składający skargę/odwołanie jest pisemnie informowany o przyjęciu formalnym jego wniosku do rozpatrzenia i o terminie realizacji.

5.2.3. Skarga/odwołanie, które wpłynęło do DS. jest przekazywane do kierownika SO, który analizuje odpowiednie dokumenty, przedstawioną argumentację i potwierdza, czy skarga/odwołanie odnosi się do działalności certyfikacyjnej, za którą odpowiedzialny jest CIOP-PIB. Kierownik SO wskazuje zakres działań niezbędnych do podjęcia przez CIOP-PIB. Wyniki analizy kierownik SO przekazuje do DS.

5.2.4. DS podejmuje decyzję o uznaniu/nieuznaniu skargi/odwołania i o ewentualnym wykonaniu dodatkowych czynności wyjaśniających, zaproponowanych przez kierownika SO.

5.2.5. Decyzja dotycząca rozstrzygnięcia skargi/odwołania jest podejmowana przez osobę niezaangażowaną w działania certyfikacyjne związane ze zgłoszoną skargą/odwołaniem. W przypadku, gdy skarga/odwołanie dotyczy procesów, w których uczestniczył DS, skargi/odwołania są rozstrzygane przez DN.

5.2.6. W przypadku uznania skargi/odwołania kierownik SO w uzgodnieniu z DS, podejmuje działania mające na celu usatysfakcjonowanie osoby lub jednostki organizacyjnej składającej odwołanie/skargę. Działania te mogą dotyczyć np. wniesienia odpowiednich poprawek lub uzupełnień do dokumentów, aktualizacji publikacji itp.

W przypadku uznania skargi/odwołania koszty działań związane z podjętymi działaniami ponosi CIOP-PIB, natomiast w przypadku, gdy skarga/odwołanie okaże się niezasadne, koszty dodatkowych czynności wyjaśniających pokrywa strona, która wniosła skargę/odwołanie.

5.2.7. CIOP-PIB informuje na piśmie składającego skargę/odwołanie o zakończeniu procesu jej rozpatrywania i o wyniku rozpatrzenia skargi/odwołania.

5.2.8. Dokumenty i zapisy dotyczące odwołań i skarg są przechowywane i dołączane do dokumentacji danego procesu lub przechowywane niezależnie od tej dokumentacji.

5.3. Zasady postępowania z zastrzeżeniami dotyczącymi działalności klientów CIOP-PIB i wyrobów podlegających ocenie zgodności w CIOP-PIB

5.3.1. W przypadku zastrzeżeń dotyczących działalności klientów/wyrobów objętych certyfikacją w CIOP-PIB, SO podejmie działania mające na celu rozpatrzenie sprawy pod warunkiem, że zastrzeżenie dotyczy zakresu działalności certyfikacyjnej CIOP-PIB.

CIOP PIB Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy	PROCEDURA SYSTEMU ZARZĄDZANIA	procedura: PCW-05
		strona/stron: 4/5
OŚRODEK CERTYFIKACJI INDYWIDUALNYCH ŚRODKÓW OCHRONNYCH I ROBOCZYCH		wydanie 5 z dnia: 28.04.2022 r.
		ostatnia zmiana:

ROZPATRYWANIE ODWOŁAŃ I SKARG

5.3.2. CIOP-PIB informuje stronę wnoszącą zastrzeżenia o konieczności zwrócenia się w tej kwestii najpierw do danego podmiotu.

5.3.3. W celu wyjaśnienia sprawy SO przygotowuje stosowne pismo do klienta, na którego wyrób wpłynęła informacja, z prośbą o złożenie wyjaśnień. Pismo to powinno być tak sformułowane, aby została zachowana poufność w odniesieniu do danych dotyczących strony przekazującej informacje na temat klienta CIOP-PIB, chyba że zgłaszający wyrazi zgodę na ujawnienie informacji w tym zakresie.

5.4. Pozostałe postanowienia

5.4.1. W przypadku wątpliwości co do spełnienia wymagań dotyczących wyrobu stosuje się działania opisane w procedurze PCW-06.

5.4.2. W przypadkach wątpliwych lub wymagających dodatkowych opinii np. dotyczących interpretacji wyników badań lub wymagań określonych w danym dokumencie odniesienia, SO zasięga opinii Komitetu Technicznego zgodnie z zasadami określonymi w procedurze PCW-08.

5.4.3. Osoby zaangażowane w realizację działań opisanych w niniejszej procedurze są zobowiązane do zachowania bezstronności, co potwierdzają swoim podpisem na oświadczeniu o bezstronności w odniesieniu do danej skargi/odwołania. Oświadczenia te są przechowywane w SO w dokumentacji dot. skarg/odwołań.

6. OSOBY ODPOWIEDZIALNE

6.1. Za rozpatrywanie odwołań i skarg są odpowiedzialni odpowiednio DS oraz kierownik SO.

6.2. Za prowadzenie rejestru skarg/odwołań jest odpowiedzialny wyznaczony pracownik SO.

6.3. Za podejmowanie decyzji o uznaniu/nieuznaniu skarg/odwołań jest odpowiedzialny DS. i DN.

6.4. Za informowanie składającego skargę/odwołanie/informację o działalności klienta CIOP-PIB jest odpowiedzialny kierownik SO.

6.5. Za obiektywną analizę i ocenę dokumentów przedstawionych do opinii Komitetowi Technicznemu oraz prawidłowość wydawanych opinii odpowiadają członkowie Komitetu Technicznego.

A. Steff

mgr inż. Agnieszka Stefko
SPRAWDZIŁ

D. Podgórski

dr inż. Daniel Podgórski
ZATWIERDZIŁ

CIOP PIB Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy OŚRODEK CERTYFIKACJI INDYWIDUALNYCH ŚRODKÓW OCHRONNYCH I ROBOCZYCH	PROCEDURA SYSTEMU ZARZĄDZANIA	procedura: PCW-05
		strona/stron: 5/5
		wydanie 5 z dnia: 28.04.2022 r.
		ostatnia zmiana:

ROZPATRYWANIE ODWOŁAŃ I SKARG

WYKAZ FORMULARZY STOSOWANYCH W PROCEDURZE:

PCW-05/F01	15.11.2017 r.	Rejestr skarg/odwołań
PCW-12/F06	11.10.2019 r.	Oświadczenie o bezstronności

WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW DO PROCEDURY: Nie dotyczy