

## Skargi i odwołania

Każde zgłoszenie odwołania, skargi, czy informacji o wystąpieniu poważnego incydentu lub naruszenia prawa w zakresie BHP wniesione pisemnie na adres jednostki, mailowo na adres [biuro.wroclaw@dekra.com](mailto:biuro.wroclaw@dekra.com) lub on-line za pośrednictwem interaktywnego formularza na stronie internetowej jednostki: [www.dekra-certification.com.pl](http://www.dekra-certification.com.pl) przez jakąkolwiek osobę lub organizację jest rejestrowane przez jednostkę DEKRA Certification Sp. z o.o. (zwaną dalej DC), a osoba zainteresowana w przypadku podania danych kontaktowych jest poinformowana o zarejestrowaniu zgłoszenia.

Zgłoszenia skarg, odwołań, incydentów oraz wniosków - zarówno tych nadesłanych pocztą, jak i drogą elektroniczną oraz zgłoszonych on-line za pomocą formularza interaktywnego przez osobę zainteresowaną, powinny zawierać następujące dane:

- imię i nazwisko lub nazwa
- numer telefonu
- adres e-mail do korespondencji

Uzupełnienie ww. danych umożliwia jednostce kontakt z firmą/ osobą zainteresowaną zgłaszającą sprawę w celu uzyskania dodatkowych wyjaśnień od osoby zainteresowanej i poinformowania jej o rezultacie sprawy.

Jednostka podejmuje także reakcje na skargi anonimowe, odnotowując je w rejestrze i podejmując działania wewnętrzne, jednakże informacja o rozstrzygnięciu skargi i rezultacie jej rozwiązania jest możliwa tylko w przypadku podania danych kontaktowych.

Jednostka nie podejmuje żadnych działań dyskryminujących w konsekwencji przesłania skargi lub odwołania od wydanej decyzji oraz dba o to, aby proces rozpatrywania skarg i odwołań był rzetelny i bezstronny.

Zapewniamy osobom składającym skargę poufność na wszystkich etapach postępowania. Formalnie powiadamiamy osobę składającą skargę o zakończeniu procesu rozpatrywania skargi.

## Skargi

Rozróżniamy dwie rodzaje możliwości zgłoszenia skargi lub odwołania:

- skarga dotycząca firmy certyfikowanej, inspekcjonowanej lub weryfikowanej przez DEKRA Certification Sp. z o.o.

<https://www.dekra-certification.com.pl/pl/skarga-na-firme-certyfikowana/>

- skarga dotycząca działalności jednostki DEKRA Certification Sp. z o.o.

<https://www.dekra-certification.com.pl/pl/skarga-na-dekra/>

Każda prawidłowo zgłoszona skarga zostaje zarejestrowana i odpowiednio procedowana, a składający skargę otrzymuje potwierdzenie jej wpływu i rejestracji w ciągu 7 dni kalendarzowych od zgłoszenia.

Osoba wnosząca skargę lub odwołanie jest informowana pisemnie (poprzez e-mail) o bieżącym statusie postępowania sprawy oraz o decyzji w sprawie złożonej skargi.

W okresie 7 dni roboczych udzielamy odpowiedzi na zgłoszoną skargę lub w przypadku, gdy wyjaśnienie sprawy wymaga dłuższego okresu czasu, udzielana jest informacja na temat dalszego postępowania.

Skarga musi zostać rozpatrzona w ciągu 3 miesięcy od dnia wpłynięcia zgłoszenia.

Okres rozpatrzenia skargi dotyczącej klienta lub jednostki DEKRA Certification GmbH (pod akredytacją DAkkS) wynosi 30 dni kalendarzowych.

➤ Następujące skargi przekazywane są do DEKRA Certification GmbH:

- gdy skarga dotyczy certyfikowanego klienta jednostki lub osoby certyfikowanej (SCC-VAZ) przez DEKRA Certification GmbH pod akredytacją DAkkS
- gdy skarga wymaga wyjaśnienia w jednostce akredytującej DAkkS
- gdy dotyczy bezstronności DEKRA Certification
- gdy dotyczy negatywnej opinii klientów IATF 16949
- gdy została złożona skarga na jednostkę certyfikującą DEKRA Certification GmbH

## Skargi i odwołania dotyczące IFS

W przypadku otrzymania skarg w obszarze IFS od auditowanej firmy lub innych zaangażowanych stron, pisemne otrzymanie skargi zostanie potwierdzone przez jednostkę certyfikującą w ciągu pięciu 5 dni roboczych.

Wstępna odpowiedź dotycząca aktualnego stanu zostaje udzielona stronie składającej skargę w ciągu 10 dni roboczych.

Pełna pisemna odpowiedź udzielana jest po zakończeniu pełnego i szczegółowego dochodzenia w sprawie skargi.

Odwołanie od decyzji dotyczącej wyniku auditu IFS, auditowana firma powinna złożyć w formie pisemnej, mailowej na adres [biuro.wroclaw@dekra.com](mailto:biuro.wroclaw@dekra.com) lub za pośrednictwem formularza online, który znajduje się na stronie internetowej jednostki: <https://www.dekra-certification.com.pl/pl/skarga-na-dekra/> w ciągu **14 dni od otrzymania decyzji**.

Odpowiedź dotycząca odwołania zostaje udzielona firmie auditowanej w ciągu 10 dni roboczych.

## Skargi dotyczące KZR INiG

W przypadku obszaru KZR INiG, osoba zainteresowana ma prawo złożenia skargi na działalność jednostki certyfikującej zatwierdzonej przez System KZR INiG także do Administratora Systemu KZR INiG. Skargę należy przesłać bezpośrednio do biura Systemu KZR INiG zgodnie z danymi kontaktowymi podanymi na stronie <http://www.kzr.inig.eu/>

## Odwołania

Klienci DEKRA Certification Sp. z o.o. na każdym etapie procesu certyfikacji, inspekcji, weryfikacji mają prawo odwołać się od każdej decyzji podjętej przez DEKRA Certification Sp. z o.o. (*np. nieprzyjęcie wniosku o certyfikację, inspekcję, weryfikację, przerwanie procesu certyfikacji, inspekcji, weryfikacji lub nieudzielenie certyfikatu/ świadectwa/ deklaracji, a także odmowa dopuszczenia do egzaminu lub odnośnie oceny egzaminu*).

Odwołanie należy złożyć w ciągu **14 dni od otrzymania decyzji** formie pisemnej, mailowej na adres [biuro.wroclaw@dekra.com](mailto:biuro.wroclaw@dekra.com) lub za pośrednictwem formularza interaktywnego, który znajduje się na stronie internetowej jednostki – pod adresem:

<https://www.dekra-certification.com.pl/skarga-na-dekra.html>

Osoba odpowiedzialna z DEKRA Certification przesyła potwierdzenie przyjęcia odwołania do osoby zainteresowanej w terminie 7 dni kalendarzowych.

DEKRA Certification dba o to, aby osoba zaangażowana w proces postępowania z odwołaniem nie przeprowadzała oceny i nie podejmowała decyzji w sprawie certyfikacji, inspekcji, weryfikacji w analizowanym procesie.

Jeżeli istnieje taka potrzeba, do rozpatrzenia i analizy procesu postępowania z odwołaniem może być angażowany także Dział Prawny DEKRA Certification Sp. z o.o.

Osoby biorące udział w procesie postępowania z odwołaniem stwierdzają:

- ☐ zasadność odwołania oraz wskazują jakie działania należy podjąć w reakcji na odwołanie;
- ☐ brak zasadności odwołania jednocześnie je oddalając;

Odwołanie powinno zostać rozpatrzone w okresie 3 miesięcy od dnia jego wpłynięcia, natomiast odwołania od decyzji podejmowanych pod akredytacją DAkkS powinny zostać rozpatrzone w ciągu 14 dni kalendarzowych.

DEKRA Certification Sp. z o.o. informuje osoby zainteresowane pisemnie lub poprzez e-mail o sposobie i wyniku rozpatrzenia odwołania.

Odwołanie złożone w sprawie procesu, w którym podmiotem odpowiedzialnym za podjęcie decyzji certyfikacyjnej jest DEKRA Certification GmbH w celu rozpatrzenia sprawy zostaje niezwłocznie przekazane do DEKRA Certification GmbH.

Składanie, rozpatrywanie i podejmowanie decyzji w sprawie odwołań nie skutkuje jakimikolwiek działaniami przeciwko składającemu odwołanie.

Osoba, która nie zgadza się z decyzją w sprawie rozpatrzenia odwołania ma możliwość ponownego złożenia pisemnego odwołania. Wtedy sprawa skierowana jest do Działu Prawnego DEKRA Certification Sp. z o.o.

## Spór

DEKRA Certification Sp. z o.o. może przekazać skargę, która nie została rozwiązana wewnętrznie do rozjemcy. Przekazanie do rozjemcy może być również dokonane w sytuacji, gdy składający skargę poinformują DEKRA Certification Sp. z o.o., że chcą, aby ich skarga była wstępnie rozpatrzona raczej przez rozjemcę niż DC.

Decyzję o przekazaniu skargi do rozjemcy każdorazowo podejmuje Zarząd Spółki.

Rozstrzygnięcie sporu może skutkować ugodą, zaleceniem lub decyzją rozstrzygającą.

Każdy Klient jest informowany, że w przypadku rozbieżności interpretacji czynności prawnych, ostatnim ciałem odwoławczym jest właściwy sąd dla siedziby DEKRA Certification Sp. z o.o.

Po wdrożeniu rozstrzygnięcia zamykane są akta sporu. Zapisy dotyczące sporu przechowywane są zgodnie z wewnętrzną procedurą DEKRA Certification Sp. z o.o.

W przypadku procesów GMP+ zastosowanie mają także regulacje opisane przez GMP+ w dokumencie *F.05 Dispute procedure* dostępnym w jego aktualnym wydaniu na stronie GMP+:

<https://www.gmpplus.org/en/gmp-feed-certification-scheme/gmp-fsa-fra-certification/framework/>

*Cały proces postępowania ze skargami i odwołaniami jest opisany w procedurze V-140-x01pl - dokumencie wewnętrznym DEKRA Certification Sp. z o.o.*