

Skargami i odwołania – procedury rozpatrywania w OC SITB

OC SITB reaguje na każdą informację od klienta lub stron zainteresowanych która może być wykorzystana do doskonalenia systemu zarządzania. W przypadku, gdy klient lub strona zainteresowana oczekuje odpowiedzi OC SITB uruchamia procedurę postępowania ze skargami lub odwołaniami.

Skargi dotyczące działalności OC SITB lub odwołania od decyzji OC SITB można zgłaszać w dowolnej formie np. osobiście/telefonicznie, pisemnie na adres OC SITB poprzez komunikator zamieszczony pod adresem www.certyfikacja-poznan.pl lub pocztą elektroniczną na adres: biuro@certyfikacja-poznan.pl.

OC SITB potwierdza, czy skarga lub odwołania odnoszą się do działalności certyfikacyjnej, za którą jest odpowiedzialne. Każda skarga lub odwołanie dotyczące działania lub wyniku, za które odpowiedzialne jest OC SITB, jest rozpatrywana przez osoby niezaangażowane w działalność certyfikacyjną, której skarga lub odwołanie dotyczy.

Skargi lub odwołanie dotyczące działalności OC SITB rozpatrywane są w terminie 14 dni od daty wpłynięcia. Gdy rozpatrzenie skargi lub odwołania w tym terminie nie jest możliwe, OC SITB informuje o podjętych działaniach i przybliżonym terminie rozpatrzenia skargi.

Jeśli jest to możliwe, OC SITB:

- potwierdza przyjęcie skargi,
- przekazuje sprawozdanie z przebiegu rozpatrywania skargi oraz informacje o wyniku rozpatrzenia skargi,
- formalnie powiadamia składającego skargę o zakończeniu rozpatrywania skargi.

Jeżeli zgłaszający skargę nie akceptuje jej rozstrzygnięcia, może skierować skargę bezpośrednio do Prezesa OC SITB.

OC SITB nie podejmuje żadnych działań dyskryminujących wobec składającego skargę.