

## **Skargi i odwołania**

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

Skargi dotyczące działalności OC SITB można zgłaszać w dowolnej formie np. osobiście, pisemnie na adres OC SITB, poprzez komunikator zamieszczony pod adresem [www.certyfikacja-poznan.pl](http://www.certyfikacja-poznan.pl) lub pocztą elektroniczną na adres: [biuro@certyfikacja-poznan.pl](mailto:biuro@certyfikacja-poznan.pl). Odwołania dotyczące decyzji w sprawie certyfikacji powinny być składane w formie pisemnej zapewniającej pełną komunikację.

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 odwołania 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/odwołania.

W ramach rozpatrywania skargi/odwołania OC SITB:

- potwierdza przyjęcie skargi\* albo odwołania od decyzji OC SITB,
- przekazuje informację z przebiegu rozpatrywania skargi\*/odwołania oraz informację o wyniku rozpatrzenia skargi/decyzji dotyczącej odwołania,
- formalnie powiadamia składającego skargę\*/odwołanie o zakończeniu postępowania.

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

Wyniki rozpatrywania odwołań są ostateczne.

OC SITB nie podejmuje żadnych działań dyskryminujących wobec składającego skargę.

\* jeżeli jest to możliwe