	ICR Polska Sp. z o.o.	Data wydania – 15.02.2017 r.
	P-10 Przyjmowanie, ocena i podejmowanie decyzji odnośnie skarg i odwołań	Wydanie nr 3
		Egzemplarz nr
		Strona 1 z 2

CEL

Zapewnienie, że skargi i odwołania dotyczące procesu certyfikacji są analizowane i rozpatrywane a decyzje są przekazywane do wnoszących skargi i odwołania.

ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI:

- **Prezes** – Podjęcie ostatecznej decyzji w sprawie skargi i odwołania
- **Dyrektor Zarządzający** – Podjęcie decyzji i podpisanie decyzji o rozpatrzeniu skargi lub odwołania jako druga instancja,
- **Zastępca Dyrektora** - przyjęcie skargi lub odwołania do rozpatrzenia. Przekazanie skargi lub odwołania do analizy wyznaczonym komórkom organizacyjnym w zależności od charakteru skargi lub odwołania. Zebranie opinii i podjęcie decyzji o rozpatrzeniu skargi i/lub odwołania. Przekazanie odpowiedzi do Biura Obsługi Klienta.
- **Biuro Obsługi Klienta** – przyjmowanie skarg i odwołań, rejestracja na formularzu F-P-10-01, przekazanie do Zastępcy Dyrektora, prowadzenie korespondencji z wnoszącymi skargi i odwołania.
- **Zespół ds. Certyfikacji...** - analiza skargi i/lub odwołania w zakresie merytorycznym, przygotowanie stanowiska z propozycją odpowiedzi wraz z uzasadnieniem, przekazanie do Zastępcy Dyrektora
- **Pełnomocnik ds. ZSZ** - przeprowadzanie auditu, jeżeli konieczne.


SPOSÓB POSTĘPOWANIA

Po wpłynięciu skargi i/lub odwołania do Spółki ICR Polska Sp. z o.o., jest ona rejestrowana w rejestrze Skarg i odwołań F-P-10-01 znajdującym się w Biurze Obsługi Klienta. Po zarejestrowaniu jest ona przekazywana do Zastępcy Dyrektora. Zastępca Dyrektora po zapoznaniu się ze skargą i/lub odwołaniem przekazuje do rozpatrzenia przez właściwy Zespół ds. Certyfikacji.. Po otrzymaniu do analizy skargi i/lub odwołania jest ona rozpatrywana przez Zespół ds. Certyfikacji... pod kątem jej zasadności. Po analizie skargi/odwołania jest przygotowywana propozycja odpowiedzi przez Zespół ds. Certyfikacji i przekazywana do Zastępcy Dyrektora. Zastępca Dyrektora podejmuje decyzję. Biuro Obsługi Klienta przesyła odpowiedź do wnoszącego skargę i/lub odwołanie od decyzji.

W przypadku odwołania od decyzji podpisanej przez Zastępcę Dyrektora, po wpłynięciu jest ona rejestrowana i przekazywana do Dyrektora Zarządzającego. Po ponownym rozpatrzeniu skargi/odwołania decyzje podejmuje Dyrektor Zarządzający. W przypadku odwołania się od tej decyzji, Klient może wnieść skargę/odwołanie do Prezesa, jako najwyższej instancji ICR Polska Sp. z o.o.

FORMULARZE

F-P-10-01 Rejestr skarg i odwołań

	ICR Polska Sp. z o.o.	Data wydania – 15.02.2017 r.
	P-10 Przyjmowanie, ocena i podejmowanie decyzji odnośnie skarg i odwołań	Wydanie nr 3
		Egzemplarz nr
		Strona 2 z 2

Opracował	Zatwierdził
Pełnomocnik ds. ZSZ	Dyrektor Zarządzający
Podpis, data	Podpis, data



ICR Polska Sp. z o.o.

Data wydania – 15.02.2017 r.

**P-10 Przyjmowanie, ocena i
podejmowanie decyzji odnośnie
skarg i odwołań**

Wydanie nr **3**

Egzemplarz nr

Strona **3 z 2**