

### 1. Zakres

Niniejszy dokument dotyczy rozpatrywania:

- skarg złożonych przez Wnioskujących o przeprowadzenie procesu certyfikacji oraz w okresie nadzoru nad certyfikacjami:
  - na działania Jednostki Certyfikującej Usługi CNBOP-PIB (DCU),
  - na działania pracowników DCU;
- skarg złożonych przez inne strony (np. użytkowników):
  - na działania DCU,
  - na działania posiadaczy certyfikatów wydanych przez CNBOP-PIB;
- odwołań od decyzji Kierownika DCU podjętych w trakcie trwania lub po zakończeniu procesu oraz w okresie nadzoru nad wydanym certyfikatem, złożonych przez Wnioskujących będących właścicielami tych procesów.

### 2. Skargi – sposób postępowania

- 2.1. Skargi powinny być składane do CNBOP-PIB na piśmie (korespondencja tradycyjna, fax bądź e-mail) w terminie do 14 dni od daty powstania okoliczności uzasadniających ich złożenie.
- 2.2. W przypadku otrzymania skargi w formie telefonicznej, wymagane jest pisemne potwierdzenie złożenia skargi. W przeciwnym razie skarga nie będzie rozpatrywana.
- 2.3. Treść skargi powinna zawierać co najmniej:
  - jasno sformułowane zastrzeżenie wraz z uzasadnieniem,
  - dane umożliwiające identyfikację skarżącego oraz nawiązanie kontaktu (tj. imię, nazwisko (nazwa), adres korespondencyjny i/lub email).
- 2.4. Fakt przyjęcia formalnej skargi jest potwierdzany w sposób udokumentowany w terminie 14 dni od daty wpłynięcia do DCU, po wcześniejszym upewnieniu się, że skarga dotyczy działalności certyfikacyjnej.
- 2.5. Po zarejestrowaniu, skarga jest niezwłocznie przekazywana osobie wyznaczonej przez Kierownika, w celu zgromadzenia informacji niezbędnych do jej rozpatrzenia.
- 2.6. Decyzja rozstrzygająca skargę ma formę pisma skierowanego do skarżącego. Skargi rozpatrywane są w terminie 30 dni od daty otrzymania. Decyzja ta nie może być podjęta albo poddana przeglądowi i zatwierdzeniu przez osoby zaangażowane w działania certyfikacyjne związane ze skargą. Personel, który

świadczył konsultacje dla klienta nie może być zaangażowany w rozstrzygnięcie skargi przez okres 2 lat.

- 2.7. Po zakończeniu postępowania ze skargą, skarżący jest informowany o wyniku rozpatrzenia skargi na piśmie. Jeżeli decyzja rozstrzygająca skargę nie może być podjęta w wyżej wymienionym terminie, skarżący jest informowany o dotychczas podjętych działaniach i przybliżonym terminie ostatecznego rozstrzygnięcia skargi.
- 2.8. W przypadkach budzących wątpliwości co do słuszności racji stron podejmowana jest decyzja korzystna dla skarżącego.

### **3. Odwołania – sposób postępowania**

- 3.1. Każdemu Wnioskującemu przysługuje prawo wniesienia odwołania od decyzji Kierownika DCU na warunkach opisanych w przekazanej decyzji i/lub umowie dot. nadzorowania udzielonej certyfikacji.
- 3.2. Odwołania od decyzji Kierownika DCU, należy składać w formie pisemnej do Dyrektora CNBOP-PIB w terminie 14 dni od daty jej otrzymania.
- 3.3. Fakt przyjęcia formalnego odwołania jest potwierdzany w sposób udokumentowany w terminie 14 dni od daty wpłynięcia do CNBOP-PIB.
- 3.4. Po zarejestrowaniu, odwołanie jest niezwłocznie przekazywane osobie wyznaczonej przez Kierownika DCU, w celu zgromadzenia informacji niezbędnych do rozpatrzenia odwołania. Informacje przekazywane są rozpatrującemu odwołanie.
- 3.5. Decyzję o utrzymaniu lub uchyleniu decyzji Kierownika DCU podejmuje Dyrektor CNBOP-PIB w terminie 30 dni od daty jego otrzymania po uprzedniej analizie całego materiału dotyczącego sprawy i uwzględnieniu argumentacji klienta. Dyrektor CNBOP-PIB może przekazać odwołanie do rozpatrzenia przez Komitet Odwoławczy informując równoległe o tym fakcie Pełnomocnika ds. Jakości. Skład Komitetu Odwoławczego powoływanego przez Dyrektora CNBOP-PIB, gwarantuje rzetelną i obiektywną ocenę rozpatrywanych odwołań.
- 3.6. Po zakończeniu postępowania z odwołaniem, strona wnosząca odwołanie jest informowana o decyzji Dyrektora CNBOP-PIB na piśmie. Jeżeli decyzja nie może być podjęta w wyżej wymienionym terminie, strona wnosząca odwołanie jest informowana o już podjętych działaniach i przybliżonym terminie ostatecznego rozpatrzenia odwołania.
- 3.7. W przypadkach budzących wątpliwości co do słuszności racji stron podejmowana jest decyzja korzystna dla strony wnoszącej odwołanie.
- 3.8. W uzasadnionych przypadkach, kiedy rozpatrzenie odwołania następuje w terminie nieprzekraczającym 14 dni (np. kwestie formalne), pismo z informacją o decyzji Dyrektora pełni jednocześnie potwierdzenie przyjęcia odwołania.