



|   |                         |                      |            |
|---|-------------------------|----------------------|------------|
|  | JEDNOSTKA CERTYFIKUJĄCA | ILOT-JC.PW.05        |            |
|   | PROCEDURA               | Nr wydania           | 1          |
|   |                         | Nr rozdz./zmiany     | 0/0        |
|   |                         | Data wyd. lub zmiany | 28.12.2022 |
|   |                         | Strona               | 1 / 13     |

## POSTĘPOWANIE Z ODWOŁANIAM I SKARGAMI

Rodzaj egzemplarza: WZORCOWY


Wydruk nadzorowany: TAK  NIE  (ważny w dniu wydruku)

| OPRACOWAŁ(A)  |          |   |          | ZATWIERDZIŁ(A)                                      |          |
|---|----------|---|----------|---|----------|
| Marzena Wichniarz<br>Koordynator Systemu<br>Zarządzania<br>Jednostki Certyfikującej |          | Alicja Gach<br>Koordynator Modułu H<br>Jednostki Certyfikującej |          | Anna Mazur<br>Kierownik<br>Jednostki Certyfikującej |          |
| (data)  | (podpis) | (data)  | (podpis) | (data)  | (podpis) |

|  |   |                      |            |
|--|---|----------------------|------------|
| <br><b>Łukasiewicz</b><br>Instytut<br>Lotnictwa | <b>JEDNOSTKA CERTYFIKUJĄCA</b>              | <b>ILOT-JC.PW.05</b> |            |
|  | <b>POSTĘPOWANIE Z ODWOŁANIAM I SKARGAMI</b> | Nr wydania           | 1          |
|  |   | Nr rozdz./zmiany     | 1/0        |
|  |   | Data wyd. lub zmiany | 28.12.2022 |
|  |   | Strona               | 2 / 13     |

## 1. SPIS TREŚCI

| Nr rozdz./<br>podrozdz. | Tytuł rozdziału / podrozdziału  | Strony | Wydanie |            | Zmiana (jeśli dotyczy) |      |
|-------------------------|---|--------|---------|------------|------------------------|------|
|                         |   |        | Nr      | Data       | Nr                     | Data |
| <b>1.</b>               | <b>SPIS TREŚCI</b>  | 2      | 1       | 28.12.2022 |                        |      |
| <b>2.</b>               | <b>KARTA ZMIAN</b>  | 3      | 1       | 28.12.2022 |                        |      |
| <b>3.</b>               | <b>OPIS PROCEDURY</b>   | 4-6    | 1       | 28.12.2022 |                        |      |
| 3.1.                    | Cel i zakres obowiązywania procedury  |        |         |            |                        |      |
| 3.2.                    | Skrócony opis procedury   |        |         |            |                        |      |
| 3.3.                    | Funkcje i odpowiedzialności   |        |         |            |                        |      |
| 3.4.                    | Terminologia, definicje i zastosowane skróty i skrótowce                    |        |         |            |                        |      |
| <b>4.</b>               | <b>OPIS POSTĘPOWANIA</b>  | 6-9    | 1       | 28.12.2022 |                        |      |
| 4.1.                    | Kwalifikacja zgłoszenia   |        |         |            |                        |      |
| 4.2.                    | Przyjęcie zgłoszenia  |        |         |            |                        |      |
| 4.3.                    | Rozpatrywanie zgłoszenia  |        |         |            |                        |      |
| 4.4.                    | Postępowanie w przypadku skargi wobec klienta Jednostki                     |        |         |            |                        |      |
| 4.5.                    | Postępowanie w przypadku odwołania od decyzji w sprawie certyfikacji        |        |         |            |                        |      |
| 4.6.                    | Powiadamianie zgłaszającego i odwołanie od decyzji ws. zgłoszenia           |        |         |            |                        |      |
| 4.7.                    | Działania Jednostki po podjęciu decyzji ws. skargi / odwołania              |        |         |            |                        |      |
| 4.8.                    | Terminy   |        |         |            |                        |      |
| 4.9.                    | Ostateczna decyzja ws. skargi i/lub odwołania                               |        |         |            |                        |      |
| <b>5.</b>               | <b>SCHEMAT POSTĘPOWANIA</b>   | 10-12  | 1       | 28.12.2022 |                        |      |
| 5.1.                    | Zgłoszenie dotyczące klienta Jednostki                                      |        |         |            |                        |      |
| 5.2.                    | Zgłoszenie dotyczące Jednostki – odwołanie od decyzji                       |        |         |            |                        |      |
| 5.3.                    | Zgłoszenie dotyczące Jednostki – skarga na działalność Jednostki            |        |         |            |                        |      |
| <b>6.</b>               | <b>DOKUMENTY, ZAŁĄCZNIKI I ZAPISY</b>                                       | 13     | 1       | 28.12.2022 |                        |      |
| 6.1.                    | Dokumenty powiązane: normy, wymagania prawne i inne dokumenty zewnętrzne    |        |         |            |                        |      |
| 6.2.                    | Dokumenty systemowe Jednostki i dokumenty Instytutu przywołane w procedurze |        |         |            |                        |      |
| 6.3.                    | Dokumenty załączone do procedury  |        |         |            |                        |      |
| 6.4.                    | Zapisy gromadzone w trakcie realizacji procedury                            |        |         |            |                        |      |

|   |                                      |                      |            |
|---|--------------------------------------|----------------------|------------|
|  | JEDNOSTKA CERTYFIKUJĄCA              | ILOT-JC.PW.05        |            |
|   | POSTĘPOWANIE Z ODWOŁANIAM I SKARGAMI | Nr wydania           | 1          |
|   |                                      | Nr rozdz./zmiany     | 2/0        |
|   |                                      | Data wyd. lub zmiany | 28.12.2022 |
|   |                                      | Strona               | 3 / 13     |


## 2. KARTA ZMIAN

|  |   |  |
|--|---|--|
| Opis zmian (jeśli dotyczy nowego wydania): Wydanie 1 | Wprowadził(a):<br>[podpis na oryginale] | Zatwierdził(a):<br>[podpis na oryginale] |
|  |   |  |

| Nr kolejny zmiany* | Rozdz. / zmiana (podrozdz)** | Data zmiany | Opis zmian | Wprowadził(a):<br>[podpis na oryginale] | Zatwierdził(a):<br>[podpis na oryginale] |
|--------------------|------------------------------|-------------|------------|---|--|
|                    |                              |             |            |   |  |
|                    |                              |             |            |   |  |
|                    |                              |             |            |   |  |
|                    |                              |             |            |   |  |
|                    |                              |             |            |   |  |
|                    |                              |             |            |   |  |
|                    |                              |             |            |   |  |

\* Dot. kolejnej zmiany w całym dokumencie

\*\* Dot. kolejnej zmiany dla konkretnego rozdziału, która jest też umieszczana w nagłówku sekcji; w nawiasie należy wskazać dokładne miejsce zmiany, np. nr podrozdziału

|   |                                      |                      |            |
|---|--------------------------------------|----------------------|------------|
|  | JEDNOSTKA CERTYFIKUJĄCA              | ILOT-JC.PW.05        |            |
|   | POSTĘPOWANIE Z ODWOŁANIAM I SKARGAMI | Nr wydania           | 1          |
|   |                                      | Nr rozdz./zmiany     | 3/0        |
|   |                                      | Data wyd. lub zmiany | 28.12.2022 |
|   |                                      | Strona               | 4 / 13     |

### 3. OPIS PROCEDURY

#### 3.1 Cel i zakres obowiązywania procedury

Celem procedury jest zapewnienie prawidłowej realizacji procesu postępowania z odwołaniami i skargami oraz zapewnienie spełnienia wymagań normy PN-EN ISO/IEC 17065 oraz PN-EN ISO/IEC 17021-1. Przedmiotem procedury są zasady i sposób postępowania ze skargą / odwołaniem.

Stosowanie niniejszej procedury jest obowiązujące dla personelu Jednostki Certyfikującej Sieci Badawczej Łukasiewicz – Instytutu Lotnictwa.


#### 3.2. Skrócony opis procedury

Przedmiotem procedury jest opis procesu postępowania ze skargami i odwołaniami, w szczególności poprzez:

- skuteczne reagowanie na skargi i odwołania i tym samym zapewnienie i utrzymanie wysokiego poziomu zaufania do działalności Jednostki,
- zabezpieczenie klientów, stron zainteresowanych certyfikacją i samej Jednostki przed popełnianiem błędów, zaniedbaniami lub nieuzasadnionym postępowaniem ze skargami i odwołaniami,
- określenie przebiegu postępowania ze skargami i odwołaniami,
- zapewnienie, że każda skarga dotycząca dowolnej działalności Jednostki, w tym procesu certyfikacji, a także odwołanie od wydanych decyzji Jednostki będą zbadane i rozpatrzone właściwie,
- zapewnienie, aby składanie skargi / odwołania w żaden sposób nie dyskryminowało składającego skargę.

#### 3.3. Funkcje i odpowiedzialności

| STANOWISKO / FUNKCJA                                     | ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI   | DODATKOWE INFORMACJE I ZAPISY                                  |
|--|--|--|
| Zastępca Dyrektora ds. Badawczych                        | Rozpatrywanie skargi na działalność Jednostki / odwołania od decyzji Jednostki<br>Podejmowanie decyzji ws. skargi na działalność Jednostki / odwołania od decyzji Jednostki<br>Kierowanie sprawy do Rady ds. Bezstronności i/lub Komitetu Technicznego<br>Podejmowanie ostatecznej decyzji ws. zgłoszenia (skargi na certyfikowany wyrób oraz na działalność Jednostki i odwołania od decyzji Jednostki) | ILOT-JC.PW.05/F-01<br>ILOT-JC.PW.05/F-01<br>ILOT-JC.PW.05/F-01 |
| Kierownik Jednostki Certyfikującej                       | Nadzór nad realizacją procedury<br>Wyznaczanie osób zaangażowanych w danym procesie postępowania<br>Ocena zasadności skargi /odwołania<br>Wdrożenie korekcji, działań korygujących   | ILOT-JC.PZ.03  |
| Koordinator Systemu Zarządzania Jednostki Certyfikującej | Nadzór nad aktualnością procedury i stosowanych formularzy<br>Prowadzenie, analizowanie i archiwizacje zapisów<br>Doskonalenie systemu zarządzania i dokumentacji systemowej w przedmiotowym obszarze<br>Rejestracja skarg i odwołań w Rejestrze skarg i odwołań   | ILOT-JC.PZ.01<br>ILOT-JC.PW.05/F-01<br>ILOT-JC.PW.05/R-01      |

|  |                                      |                      |            |
|--|--------------------------------------|----------------------|------------|
| <br><b>Łukasiewicz</b><br>Instytut<br>Lotnictwa | JEDNOSTKA CERTYFIKUJĄCA              | ILOT-JC.PW.05        |            |
|  | POSTĘPOWANIE Z ODWOŁANIAM I SKARGAMI | Nr wydania           | 1          |
|  |                                      | Nr rozdz./zmiany     | 3/0        |
|  |                                      | Data wyd. lub zmiany | 28.12.2022 |
|  |                                      | Strona               | 5 / 13     |


| STANOWISKO / FUNKCJA                        | ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI  | DODATKOWE INFORMACJE I ZAPISY |
|---|---|-------------------------------|
| Koordinator Formalnego Procesu Certyfikacji | Komunikacja z klientem / zgłaszającym w sprawie skarg / odwołań   | ILOT-JC.PW.01                 |
| Wyznaczona osoba                            | Realizowanie wyznaczonych zadań w przypadku gdy zostaje zaangażowana w danym procesie postępowania dotyczącego skargi / odwołania |                               |
| Rada ds. Bezstronności                      | Opiniowanie zgłoszenia po skierowaniu go przez Zastępcę Dyrektora ds. Badawczych  | ILOT-JC.PW.05/F-01            |
| Komitet Techniczny                          | Badanie i opiniowanie po otrzymaniu zgłoszenia  | ILOT-JC.PW.05/F-01            |

### 3.4. Terminologia, definicje i zastosowane skróty i skrótowce

W dokumentacji systemowej Jednostki stosowane są terminy, definicje, skróty i skrótowce przywołane w Księdze Systemu Zarządzania Jednostki Certyfikującej oraz dodatkowe na potrzeby niniejszej procedury.

**zgłoszenie** – skarga lub odwołanie, które wpłynęło do Jednostki

**zgłaszający** – osoba / podmiot wnoszący zgłoszenie; w zależności od rodzaju zgłoszenia może to być klient, użytkownik certyfikowanego wyrobu, organ kontrolny lub każdy kto ma podstawy do złożenia zgłoszenia

|   |                                      |                      |            |
|---|--------------------------------------|----------------------|------------|
|  | JEDNOSTKA CERTYFIKUJĄCA              | ILOT-JC.PW.05        |            |
|   | POSTĘPOWANIE Z ODWOŁANIAM I SKARGAMI | Nr wydania           | 1          |
|   |                                      | Nr rozdz./zmiany     | 4/0        |
|   |                                      | Data wyd. lub zmiany | 28.12.2022 |
|   |                                      | Strona               | 6 / 13     |

## 4. OPIS POSTĘPOWANIA

### 4.1. Zakres i rodzaje zgłoszenia

Skargi i odwołania składane do Jednostki mogą dotyczyć:

- a) działalności prowadzonej przez Jednostkę, w tym:
  - działalności związanej z procesem certyfikacji (dotyczy skargi), w szczególności decyzji podjętych w procesie certyfikacji (dotyczy odwołania),
  - pozostałej działalności Jednostki (dotyczy skargi);
- b) klienta Jednostki i/lub certyfikowanego przez Jednostkę wyrobu / systemu, np. pochodzące z rynku, od użytkowników wyrobów, organów (dotyczy skargi).

Klientowi przysługuje prawo wniesienia skargi lub odwołania zgodnie z niniejszą procedurą. Informacje o trybie wnoszenia skarg / odwołań dostępne są na stronie internetowej [www.ilot.lukasiewicz.gov.pl](http://www.ilot.lukasiewicz.gov.pl).

### 4.2. Przyjęcie i klasyfikacja zgłoszenia

W procesie postępowania z odwołaniami i skargami, a więc przyjmowania, rozpatrywania i wydawania decyzji, są uwzględniane wymagania dotyczące zachowania poufności i bezstronności.

Wobec żadnej z osób zgłaszających skargę czy odwołanie, ani wobec klienta Jednostki, nie są podejmowane żadne działania dyskryminujące.

Skarga lub odwołanie mogą zostać złożone przez klienta lub inną stronę w formie pisemnej na adres Jednostka Certyfikująca Sieć Badawcza Łukasiewicz – Instytut Lotnictwa al. Krakowska 110/114 02-256 Warszawa lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy: [cert@ilot.lukasiewicz.gov.pl](mailto:cert@ilot.lukasiewicz.gov.pl). Zgłoszenia dotyczące procesu certyfikacji, w tym odwołanie od decyzji Jednostki, musi być podpisane przez klienta lub osobę upoważnioną do jego reprezentowania.


Każda skarga / odwołanie jest rejestrowana przez Koordynatora Systemu Zarządzania Jednostki Certyfikującej, niezwłocznie po wpłynięciu do Jednostki, w rejestrze **ILOT-JC.PW.05/R-01 Rejestrze skarg i odwołań**, w którym jest też aktualizowany status postępowania oraz wydanych decyzji. Dla każdej zgłoszonej skargi / odwołania Koordynator Systemu Zarządzania Jednostki Certyfikującej wypełnia formularz **ILOT-JC.PW.05/F-01 Protokół skargi i odwołania**, który jest uzupełniany na dalszym etapie rozpatrywania. Datę wpisu do rejestru traktuje się jako datę wpłynięcia skargi / odwołania do Jednostki.

W zależności od rodzaju zgłoszenia jest ono następnie klasyfikowane jako:

- a) zgłoszenie dotyczące klienta Jednostki (skarga),
- b) zgłoszenie dotyczące Jednostki, które może dotyczyć:
  - działań Jednostki w procesie certyfikacji i nadzoru nad certyfikacją (odwołanie od decyzji Jednostki, skargi dotyczące postępowania Jednostki),
  - innej działalności Jednostki (skarga).

Następnie jest ono oceniane jako:

- zasadne - dotyczące działalności Jednostki lub wyrobu certyfikowanego w Jednostce lub klienta którego wyrób jest certyfikowany w Jednostce oraz wskazujące na

|   |                                      |                      |            |
|---|--------------------------------------|----------------------|------------|
| <br>Łukasiewicz<br>Instytut<br>Lotnictwa | JEDNOSTKA CERTYFIKUJĄCA              | ILOT-JC.PW.05        |            |
|   | POSTĘPOWANIE Z ODWOŁANIAM I SKARGAMI | Nr wydania           | 1          |
|   |                                      | Nr rozdz./zmiany     | 4/0        |
|   |                                      | Data wyd. lub zmiany | 28.12.2022 |
|   |                                      | Strona               | 7 / 13     |

- naruszenie zgodności ze stosownymi wymaganiami (zobowiązania Jednostki, zobowiązania wobec wyrobu) lub uzgodnień między Jednostką a klientem,
- bezzasadne – nie spełniające powyższych warunków.

#### 4.3. Rozpatrywanie zgłoszenia

Niezależnie od rodzaju zgłoszenia rozpatrywaniem skargi i odwołania oraz podejmowaniem decyzji w przedmiotowej sprawie zajmują się osoby, które nie były bezpośrednio zaangażowane w daną sprawę (m.in. nie były zaangażowane w proces certyfikacji danego klienta). W celu zachowania bezstronnej oceny Jednostka przeprowadza analizę bezstronności osób zaangażowanych w rozpatrywanie zgłoszenia, zgodnie z procedurą **ILOT-JC.PW.06 Zarządzanie bezstronnością i poufnością** oraz **ILOT-JC.PZ.06 Zarządzanie ryzykiem**.

Każdorazowo odpowiednio do rodzaju zgłoszenia, analizy zgłoszenia oraz podjętych działań Jednostka i osoby zaangażowane w poszczególne czynności muszą dodatkowo:

- ustalić (w porozumieniu z Koordynatorem Systemu Zarządzania Jednostki Certyfikującej), czy zgłoszenie ma charakter niezgodności czy spostrzeżenia – należy wypełnić Kartę niezgodności i spostrzeżeń), zgodnie z procedurą **ILOT-JC.PZ.03 - Działania korygujące i zapobiegawcze**

- ustalić czy należy wykonać analizę ryzyka, zgodnie z procedurą **ILOT-JC.PZ.06 Zarządzanie ryzykiem**,


- ustalić, czy należy wykonać ocenę specjalną (audit na miejscu, przegląd dokumentacji lub dodatkowe badania), zgodnie z procedurą **ILOT-JC.PG.06 Proces certyfikacji. Etap 6: Prowadzenie nadzoru**

Odpowiedzi dotyczącej oceny zgłoszenia, zgodnie z punktem 4.2, należy udzielić w terminie 30 dni kalendarzowych, przy czym jeśli sprawa okaże się zawiła, wówczas należy w tym terminie poinformować zgłaszającego o dłuższym czasie niezbędnym na jej rozpatrzenie. Zapisy z postępowania ze zgłoszeniem są prowadzone na formularzu **ILOT-JC.PW.05/F-01 Protokół skargi i odwołania**.

#### 4.4. Zgłoszenie dotyczące klienta Jednostki

W przypadku gdy zgłoszenie dotyczy klienta Jednostki i/lub certyfikowanego wyrobu, Koordynator Formalnego Procesu Certyfikacji w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej przekazuje niezwłocznie informacje o zgłoszeniu do klienta (którego dotyczy zgłoszenie), z prośbą o zajęcie stanowiska w terminie do 14 dni kalendarzowych od wpłynięcia skargi do Jednostki i informuje o możliwości przeprowadzenia przez Jednostkę w ramach nadzoru oceny specjalnej, w celu wyjaśnienia sprawy, odpowiednio do programu certyfikacji dotyczącego danego klienta. Po otrzymaniu odpowiedzi od klienta Jednostka decyduje, czy zgłoszenie było zasadne czy bezzasadne i informuje zgłaszającego o podjętej decyzji i dalszych krokach.

Do analizy zgłoszenia Kierownik Jednostki Certyfikującej wyznacza osobę lub zespół, w zależności od złożoności zgłoszenia. W przypadku, gdy skarga zostaje uznana jako bezzasadną, Jednostka podaje uzasadnienie decyzji.. W przypadku, gdy skarga zostaje uznana za zasadną, Jednostka planuje i ustala termin dodatkowych działań w ramach nadzoru nad certyfikatem. W tym przypadku Jednostka także informuje zgłaszającego w terminie 30 dni, jednak podaje dłuższy termin wyjaśnienia przedmiotu zgłoszenia. W zależności od wagi zgłoszenia jednostka może dopasować podejmowane działania (np. ocena specjalna na miejscu, analiza dokumentacji, ponowne badanie wyrobu). Po zakończeniu dochodzenia Jednostka informuje zgłaszającego o podjętych działaniach w formie pisemnej.

|  |   |                      |            |
|--|---|----------------------|------------|
| <br><b>Łukasiewicz</b><br>Instytut<br>Lotnictwa | <b>JEDNOSTKA CERTYFIKUJĄCA</b>              | <b>ILOT-JC.PW.05</b> |            |
|  | <b>POSTĘPOWANIE Z ODWOŁANIAM I SKARGAMI</b> | Nr wydania           | 1          |
|  |   | Nr rozdz./zmiany     | 4/0        |
|  |   | Data wyd. lub zmiany | 28.12.2022 |
|  |   | Strona               | 8 / 13     |

W przypadku gdy zgłaszający nie akceptuje otrzymanej odpowiedzi, co wyraża w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (na adresy wskazane w punkcie 4.2) w przeciągu 14 dni kalendarzowych od otrzymania odpowiedzi, sprawa zostaje skierowana do Zastępcy Dyrektora ds. Badawczych. Może on zbadać sprawę sam lub przekazuje zgłoszenie Przewodniczącemu Rady ds. Bezstronności. Przewodniczący kieruje sprawę na obrady Rady, która wydaje opinię. Jeżeli w opinii znajdzie się wniosek o powołanie ekspertów do zbadania sprawy, Zastępca Dyrektora ds. Badawczych powołuje eksperta lub zespół ekspertów (np. Komitet Techniczny), który wydaje opinię. Ostateczne stanowisko w sprawie zajmuje Zastępca Dyrektora ds. Badawczych.

#### **4.5. Zgłoszenie dotyczące Jednostki**

##### **4.5.1. Odwołanie od decyzji**

Odwołanie od decyzji Jednostki złożone przez klienta w terminie 14 dni kalendarzowych od momentu otrzymania przez niego decyzji w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (na adresy wskazane w punkcie 4.2) kierowane jest do Zastępcy Dyrektora ds. Badawczych. Następnie zwraca się on do Kierownika Jednostki Certyfikującej lub wskazanej przez niego osoby z poleceniem przygotowania w terminie 14 dni kalendarzowych pisma wyjaśniającego, zawierającego opis sytuacji i propozycję stanowiska do odpowiedzi Zastępcy Dyrektora ds. Badawczych na tej podstawie może:

- uznać odwołanie – wtedy Jednostka w ciągu kolejnych 14 dni kalendarzowych wydaje nową decyzję wraz z uzasadnieniem, a sprawa zostaje zakończona,
- podtrzymać dotychczasową decyzję – wtedy informuje klienta w ciągu 14 dni kalendarzowych o stanowisku.

Przygotowana odpowiedź jest przekazywana klientowi w formie analogicznej do otrzymanego zgłoszenia (pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej) w terminie 30 dni kalendarzowych od wpłynięcia zgłoszenia do Jednostki, o ile nie zakwalifikowano sprawy jako złożonej.


W przypadku gdy klient nie akceptuje otrzymanej odpowiedzi, co wyraża w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (na adresy wskazane w punkcie 4.2) w przeciągu 14 dni kalendarzowych od otrzymania odpowiedzi, zastosowanie mają zapisy z punktu 4.4 akapit 3.

##### **4.5.2. Skarga na działalność Jednostki**

W przypadku skargi na działalność Jednostki osobą odpowiedzialną za jej rozpatrzenie jest Kierownik Jednostki Certyfikującej, który powołuje zespół do jej wyjaśnienia (zgodnie z punktem 4.3) lub, jeśli wynika tak z analizy bezstronności zgodnie z punktem 4.2, przekazuje zgłoszenie dalej do Zastępcy Dyrektora ds. Badawczych. Jeśli rodzaj skargi pozwala na bezzwłoczne sformułowanie odpowiedzi, Kierownik Jednostki Certyfikującej lub osoba / zespół przez niego wyznaczony lub Zastępca Dyrektora ds. Badawczych, przygotowuje w formie analogicznej do otrzymanego zgłoszenia (pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej) odpowiedź w terminie 14 dni od dnia jej wpłynięcia. W przypadku dłuższego terminu na rozpatrzenie osoba zgłaszająca powinna dostać informacje o planowanym przedłużeniu rozpatrywania skargi.

W przypadku gdy klient nie akceptuje otrzymanej odpowiedzi, co wyraża w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (na adresy wskazane w punkcie 4.2) w przeciągu 14



|  |                                      |  |                      |            |
|--|--------------------------------------|--|----------------------|------------|
| <br><b>Łukasiewicz</b><br>Instytut<br>Lotnictwa | JEDNOSTKA CERTYFIKUJĄCA              |  | ILOT-JC.PW.05        |            |
|  | POSTĘPOWANIE Z ODWOŁANIAM I SKARGAMI |  | Nr wydania           | 1          |
|  |                                      |  | Nr rozdz./zmiany     | 4/0        |
|  |                                      |  | Data wyd. lub zmiany | 28.12.2022 |
|  |                                      |  | Strona               | 9 / 13     |

dni kalendarzowych od otrzymania odpowiedzi, i zastosowanie mają zapisy z punktu 4.4 akapit 3.


#### 4.6. Działania Jednostki po podjęciu decyzji ws. skargi / odwołania

Zapisy z postępowania wyjaśniającego prowadzone są na formularzu **ILOT-JC.PW.05/F-01 Protokół skargi i odwołania**, który ostatecznie jest przekazywany do Koordynatora Systemu Zarządzania Jednostki Certyfikującej. Na jego podstawie uzupełniany jest też rejestr **ILOT-JC.PW.05/R-01 Rejestr skarg i odwołań**. Kierownik Jednostki Certyfikującej podejmuje decyzję o tym, jakie działania mają być podjęte w ramach usunięcia nieprawidłowości oraz stosuje stosowne zapisy, zgodnie z punktem 4.3.

#### 4.7. Ostateczna decyzja ws. skargi i/lub odwołania

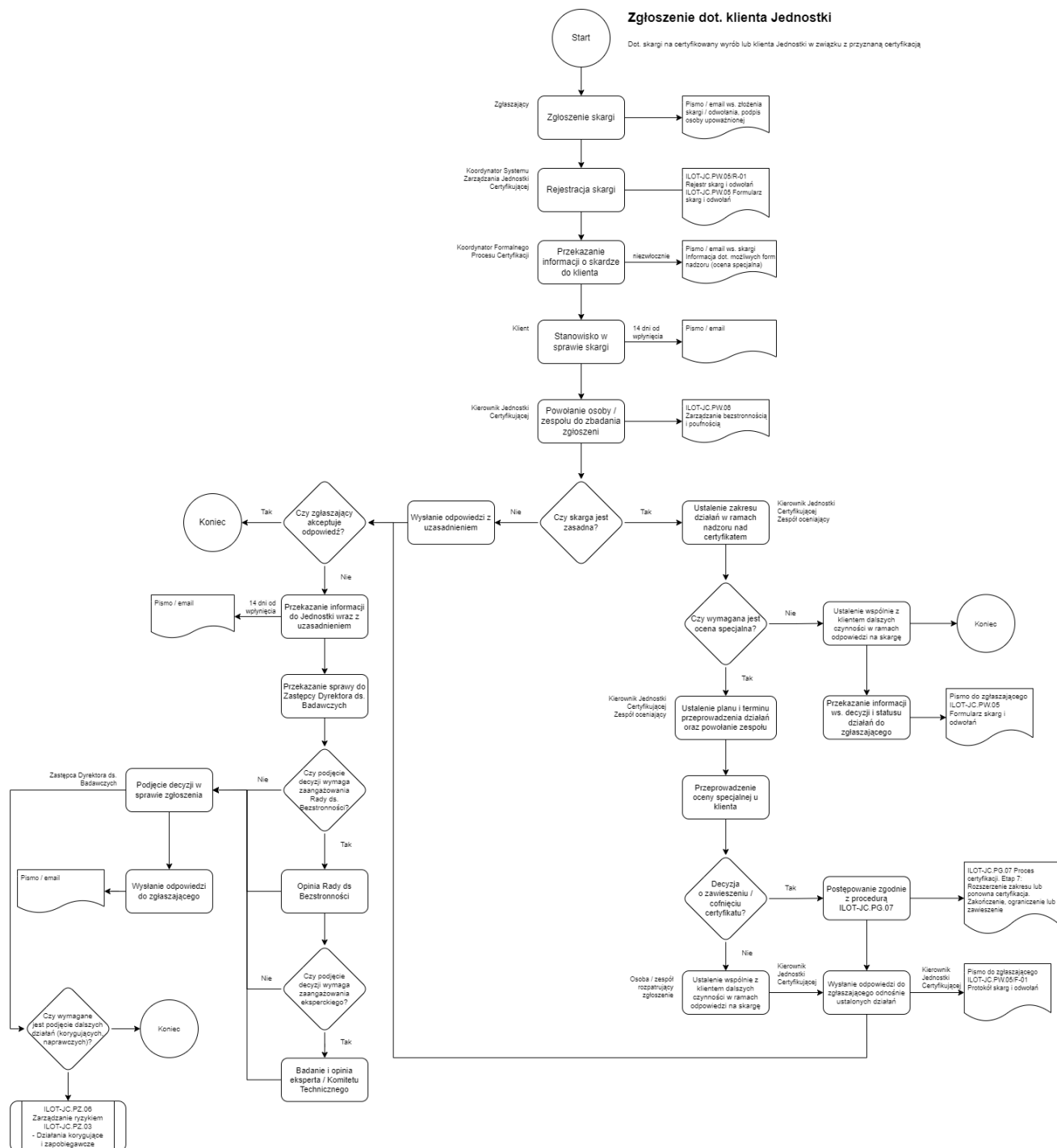
Ostateczną decyzję podejmuje Zastępca Dyrektora ds. Badawczych, który posiada szczególne uprawnienia w procesie postępowania z odwołaniami i skargami oraz ponosi pełną odpowiedzialność za ten obszar i podjęte decyzje.


Jeżeli rozwiązanie nie zadowoli zgłaszającego ma on prawo skierować pozew do sądu miejscowo właściwego dla siedziby Jednostki.

|   |   |                      |            |
|---|---|----------------------|------------|
|  | <b>JEDNOSTKA CERTYFIKUJĄCA</b>              | <b>ILOT-JC.PW.05</b> |            |
|   | <b>POSTĘPOWANIE Z ODWOŁANIAM I SKARGAMI</b> | Nr wydania           | 1          |
|   |   | Nr rozdz./zmiany     | 5/0        |
|   |   | Data wyd. lub zmiany | 28.12.2022 |
|   |   | Stronica             | 10 / 13    |

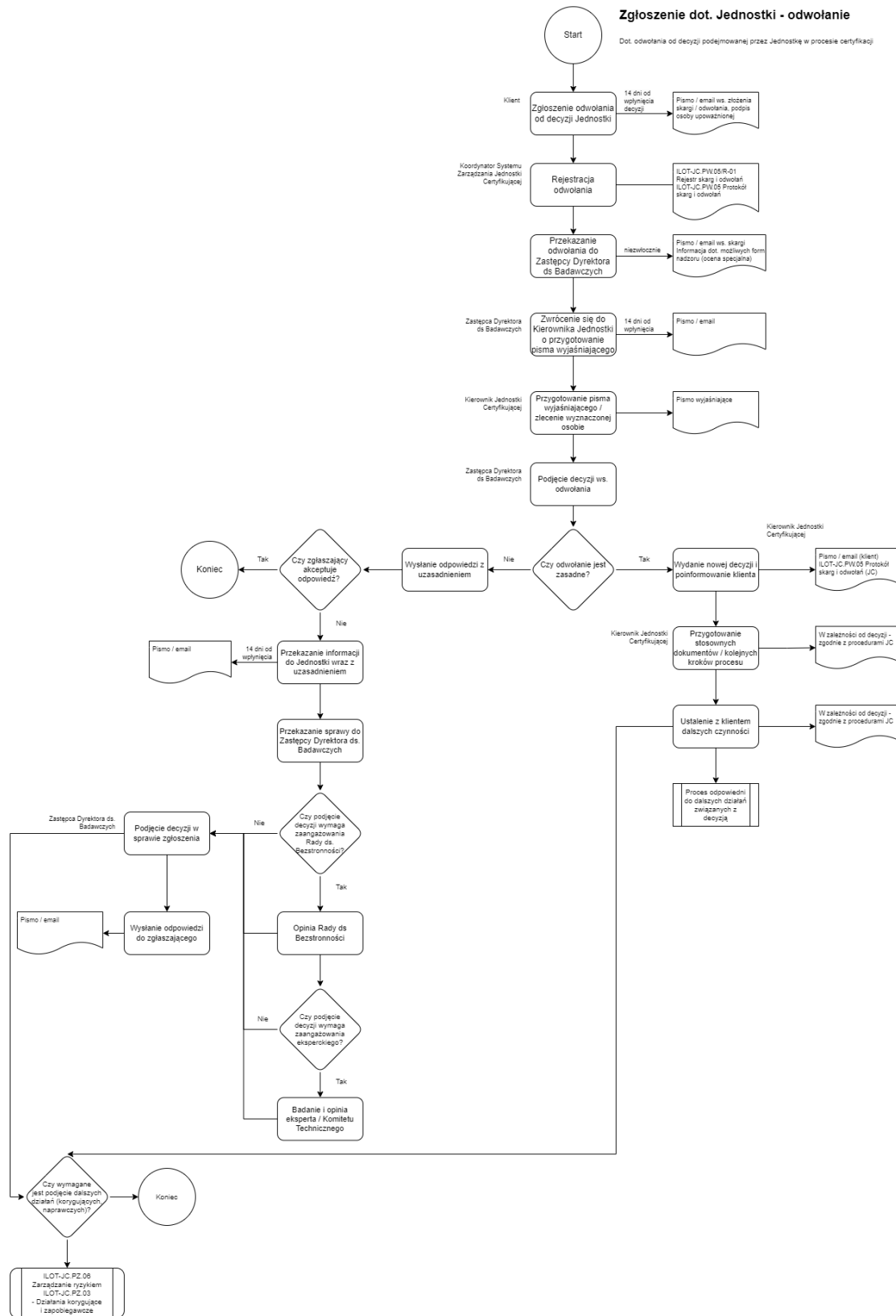
## 5. SCHEMAT POSTĘPOWANIA


### 5.1. Zgłoszenie dotyczące klienta Jednostki



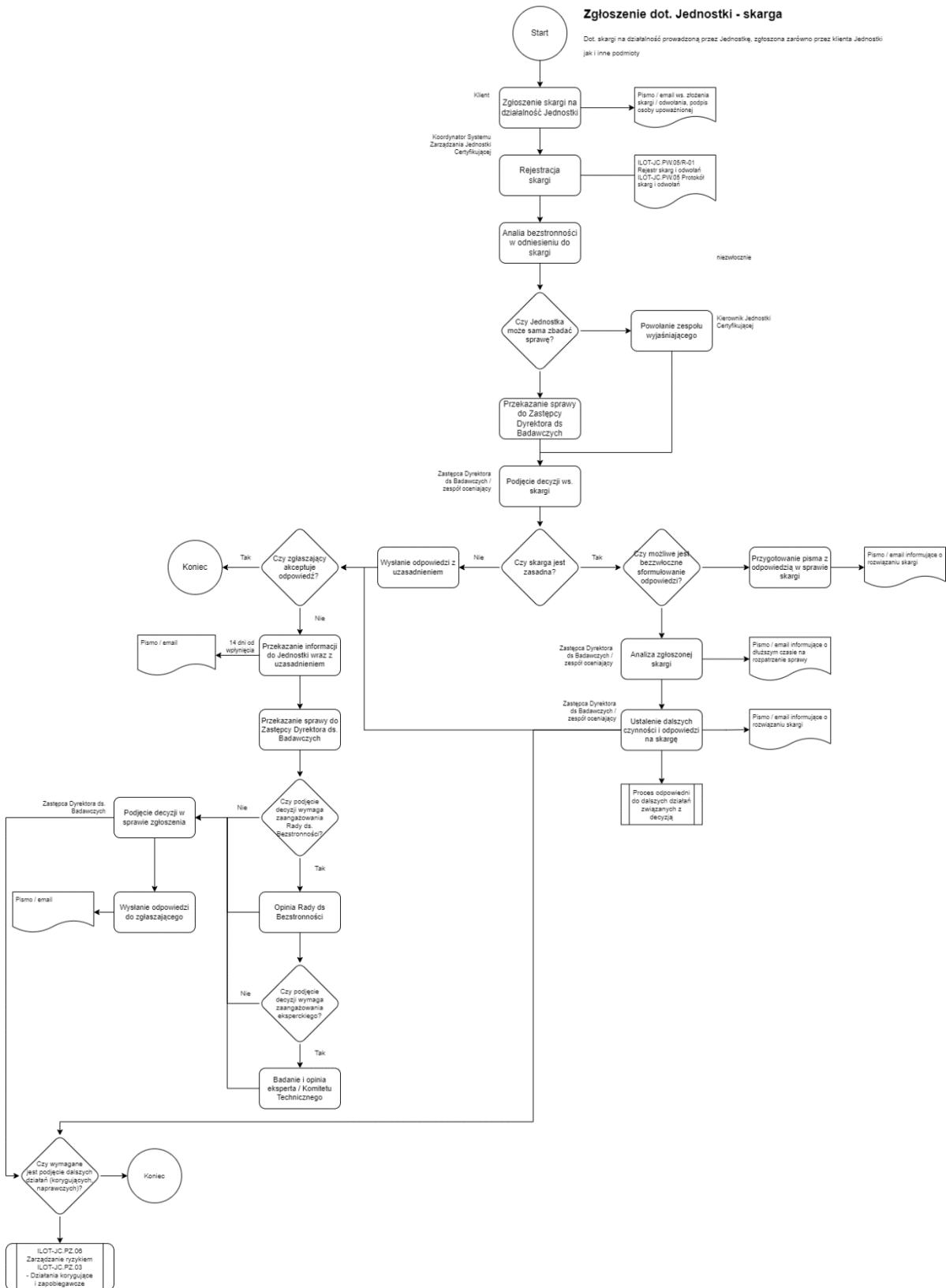
|   |   |                      |            |
|---|---|----------------------|------------|
|  | <b>JEDNOSTKA CERTYFIKUJĄCA</b>              | <b>ILOT-JC.PW.05</b> |            |
|   | <b>POSTĘPOWANIE Z ODWOŁANIAM I SKARGAMI</b> | Nr wydania           | 1          |
|   |   | Nr rozdz./zmiany     | 5/0        |
|   |   | Data wyd. lub zmiany | 28.12.2022 |
|   |   | Stronica             | 11 / 13    |


## 5.2. Zgłoszenie dotyczące Jednostki – odwołanie od decyzji



|   |   |                      |            |
|---|---|----------------------|------------|
|  | <b>JEDNOSTKA CERTYFIKUJĄCA</b>              | <b>ILOT-JC.PW.05</b> |            |
|   | <b>POSTĘPOWANIE Z ODWOŁANIAM I SKARGAMI</b> | Nr wydania           | 1          |
|   |   | Nr rozdz./zmiany     | 5/0        |
|   |   | Data wyd. lub zmiany | 28.12.2022 |
|   |   | Stronica             | 12 / 13    |

### 5.3. Zgłoszenie dotyczące Jednostki – skarga na działalność Jednostki



|  |                                      |  |                      |            |
|--|--------------------------------------|--|----------------------|------------|
| <br><b>Łukasiewicz</b><br>Instytut<br>Lotnictwa | JEDNOSTKA CERTYFIKUJĄCA              |  | ILOT-JC.PW.05        |            |
|  | POSTĘPOWANIE Z ODWOŁANIAM I SKARGAMI |  | Nr wydania           | 1          |
|  |                                      |  | Nr rozdz./zmiany     | 6/0        |
|  |                                      |  | Data wyd. lub zmiany | 28.12.2022 |
|  |                                      |  | Stronica             | 13 / 13    |

## 6. DOKUMENTY, ZAŁĄCZNIKI I ZAPISY

### 6.1. Dokumenty powiązane: normy, wymagania prawne i inne dokumenty zewnętrzne

- PN-EN ISO/IEC 17065 Ocena zgodności -- Wymagania dla jednostek certyfikujących wyroby, procesy i usługi
- PN-EN ISO/IEC 17021-1 Ocena Zgodności - Wymagania dla jednostek prowadzących audyty i certyfikację systemów zarządzania -- Część 1: Wymagania

### 6.2. Dokumenty systemowe Jednostki i dokumenty Instytutu przywołane w procedurze

- ILOT-JC.PG.02 Proces certyfikacji. Etap 2: Przegląd i analiza wniosku
- ILOT-JC.PG.05 Proces certyfikacji. Etap 5: Przegląd i decyzja ws. certyfikacji. Wydanie certyfikatu
- ILOT-JC.PG.06 Proces certyfikacji. Etap 6: Prowadzenie nadzoru
- ILOT-JC.PG.07 Proces certyfikacji. Etap 7: Rozszerzenie zakresu lub ponowna certyfikacja. Zakończenie, ograniczenie lub zawieszenie
- ILOT-JC.PZ.03 Działania korygujące i zapobiegawcze
- ILOT-JC.PW.02 Zarządzanie personelem
- ILOT-JC.PW.06 Zarządzanie bezstronnością i poufnością
- ILOT-JC.PZ.06 Zarządzanie ryzykiem

### 6.3. Dokumenty załączone do procedury

- ILOT-JC.PW.05/R-01 Rejestr skarg i odwołań
- ILOT-JC.PW.05/F-01 Protokół skargi i odwołania

### 6.4. Zapisy gromadzone w trakcie realizacji procedury

- ILOT-JC.PW.05/R-01 Rejestr skarg i odwołań
- ILOT-JC.PW.05/F-01 Protokół skargi i odwołania
- ILOT-JC.PZ.03/F-01 Karta niezgodności i spostrzeżeń
- ILOT-JC.PZ.03/R-01 Rejestr niezgodności i spostrzeżeń
- ILOT-JC.PZ.06/R-01 Rejestr ryzyk
- Korespondencja w sprawie zgłoszonej skargi / odwołania (maile, pisma, dokumenty)
- Zapisy z gromadzone w procesie postępowania

--- KONIEC DOKUMENTU ---