 <b>Łukasiewicz</b> Instytut Lotnictwa	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 Koordynator Systemu Zarządzania Jednostki Certyfikującej		Alicja Gach Koordynator Modułu H Jednostki Certyfikującej		Anna Mazur Kierownik Jednostki Certyfikującej	
(data)	(podpis)	(data)	(podpis)	(data)	(podpis)

	JEDNOSTKA CERTYFIKUJĄCA	ILOT-JC.PW.05	
	POSTĘPOWANIE Z ODWOŁANIAM I SKARGAMI	Nr wydania	1
		Nr rozdz./zmiany	1/3
		Data wyd. lub zmiany	30.08.2023
		Strona	2 / 13

## 1. SPIS TREŚCI

Nr rozdz./ podrozdz.	Tytuł rozdziału / podrozdziału	Strony	Wydanie		Zmiana (jeśli dotyczy)	
			Nr	Data	Nr	Data
1.	<b>SPIS TREŚCI</b>	2	1	28.12.2022	2	20.07.2023
2.	<b>KARTA ZMIAN</b>	3	1	28.12.2022	2	20.07.2023
3.	<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					
4.	<b>OPIS POSTĘPOWANIA</b>	6-9	1	28.12.2022	2	20.07.2023
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					
5.	<b>SCHEMAT POSTĘPOWANIA</b>	10-12	1	28.12.2022	1	30.08.2023
5.1.	Zgłoszenie dotyczące klienta Jednostki					
5.2.	Zgłoszenie dotyczące Jednostki – odwołanie od decyzji					
5.3.	Zgłoszenie dotyczące Jednostki – skarga na działalność Jednostki					
6.	<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					

 <b>Łukasiewicz</b> Instytut Lotnictwa	<b>JEDNOSTKA CERTYFIKUJĄCA</b>		<b>ILOT-JC.PW.05</b>		
	<b>POSTĘPOWANIE Z ODWOŁANIAM I SKARGAMI</b>		Nr wydania		1
			Nr rozdz./zmiany		2/3
			Data wyd. lub zmiany		30.08.2023
			Strona		3 / 13


## 2. KARTA ZMIAN

Opis zmian (jeśli dotyczy nowego wydania): Wydanie 1	Wprowadził(a): [podpis na oryginale]	Zatwierdził(a): [podpis na oryginale]

Nr kolejny zmiany*	Rozdz. / zmiana (podrozdz)**	Data zmiany	Opis zmian	Wprowadził(a): [podpis na oryginale]	Zatwierdził(a): [podpis na oryginale]
1	4(4.1)/1	20.06.2023	Doprecyzowano czym jest zgłoszenie	Marzena Wichniarz	Anna Mazur
1	4(4.2)/1	20.06.2023	Dodano zapis dot. możliwości składania zgłoszenia ustnie, telefonicznie lub osobiście oraz potwierdzenia tego zgłoszenia w formie pisemnej i dalszych czynności.	Marzena Wichniarz	Anna Mazur
1	4(4.2, 4.3)/1	20.06.2023	Poprawki dot. używania formy „zgłoszenie”.	Marzena Wichniarz	Anna Mazur
1	4(4.4, 4.5)/1	20.06.2023	Drobne poprawki	Marzena Wichniarz	Anna Mazur
2	4(4.2)/2	20.07.2023	Usunięto zapisy: „a więc przyjmowania, rozpatrywania i wydawania decyzji”, „w terminie 14 dni kalendarzowych od jego zainicjowania”, „w przypadku niezłożenia potwierdzenia w formie pisemnej ... przez zgłaszającego”. Dodano zapis „oraz opisaniem przedmiotu zgłoszenia”	Marzena Wichniarz	Anna Mazur
3	5(5.1, 5.2, 5.3)/1	30.08.2023	Poprawiono i dostosowano treść zapisów w schematach	Marzena Wichniarz	Anna Mazur

\* 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

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

	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	4/2
		Data wyd. lub zmiany	20.07.2023
		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).

Niezależnie od rodzaju sprawy, na początkowym etapie procedowania obie formy mają status zgłoszenia.

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 w szczególności uwzględniane są wymagania dotyczące zachowania poufności i bezstronności.

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

Zgłoszenie może zostać złożone przez klienta lub inną stronę::


- a) 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),
- b) telefonicznie pod numerem +48 573 103 839,
- c) osobiście, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu spotkania.

W przypadku zgłoszeń ustnych, złożonych telefonicznie lub osobiście, wymagane jest potwierdzenie zgłoszenia w formie pisemnej, wraz z podaniem danych kontaktowych osoby / podmiotu wnoszącego zgłoszenie oraz opisaniem przedmiotu zgłoszenia. .

Zgłoszenia dotyczące procesu certyfikacji, w tym odwołanie od decyzji Jednostki, może być złożone wyłącznie w formie pisemnej oraz podpisane przez klienta lub osobę upoważnioną do jego reprezentowania.

Każde zgłoszenie jest rejestrowane przez Koordynatora Systemu Zarządzania Jednostki Certyfikującej, niezwłocznie po wpłynięciu do Jednostki, w rejestrze **ILOT-JC.PW.05/R-01 Rejestr skarg i odwołań**, w którym jest też aktualizowany status postępowania oraz wydanych decyzji. Dla każdego zgłoszenia 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 zgłoszenia do Jednostki.

W zależności od rodzaju zgłoszenia jest ono następnie klasyfikowane jako:

 <b>Łukasiewicz</b> Instytut Lotnictwa	JEDNOSTKA CERTYFIKUJĄCA	ILOT-JC.PW.05	
	POSTĘPOWANIE Z ODWOŁANIAM I SKARGAMI	Nr wydania	1
		Nr rozdz./zmiany	4/2
		Data wyd. lub zmiany	20.07.2023
		Strona	7 / 13

- 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 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, jego rozpatrywaniem 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 jego 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 (skarga) 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 skarga), 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 skarga była zasadna czy bezzasadna i informuje zgłaszającego o podjętej decyzji i dalszych krokach w terminie 30 dni kalendarzowych.

	JEDNOSTKA CERTYFIKUJĄCA	ILOT-JC.PW.05	
	POSTĘPOWANIE Z ODWOŁANIAM I SKARGAMI	Nr wydania	1
		Nr rozdz./zmiany	4/2
		Data wyd. lub zmiany	20.07.2023
		Strona	8 / 13

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.

W przypadku gdy zgłaszający nie akceptuje otrzymanej odpowiedzi, co wyraża w na piśmie 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 ją 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 powinno być 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). Po otrzymaniu jest ono kierowane 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 przygotowania odpowiedzi zgłaszającemu. Zastępca 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 (na piśmie 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 na piśmie 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



	JEDNOSTKA CERTYFIKUJĄCA	ILOT-JC.PW.05	
	POSTĘPOWANIE Z ODWOŁANAMI I SKARGAMI	Nr wydania	1
		Nr rozdz./zmiany	4/2
		Data wyd. lub zmiany	20.07.2023
		Strona	9 / 13

sformułowanie odpowiedzi, Kierownik Jednostki Certyfikującej lub osoba / zespół przez niego wyznaczony lub Zastępca Dyrektora ds. Badawczych, przygotowuje w formie analogicznej do otrzymanego zgłoszenia (na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej) odpowiedź w terminie 14 dni od dnia jej wplynięcia. 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 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

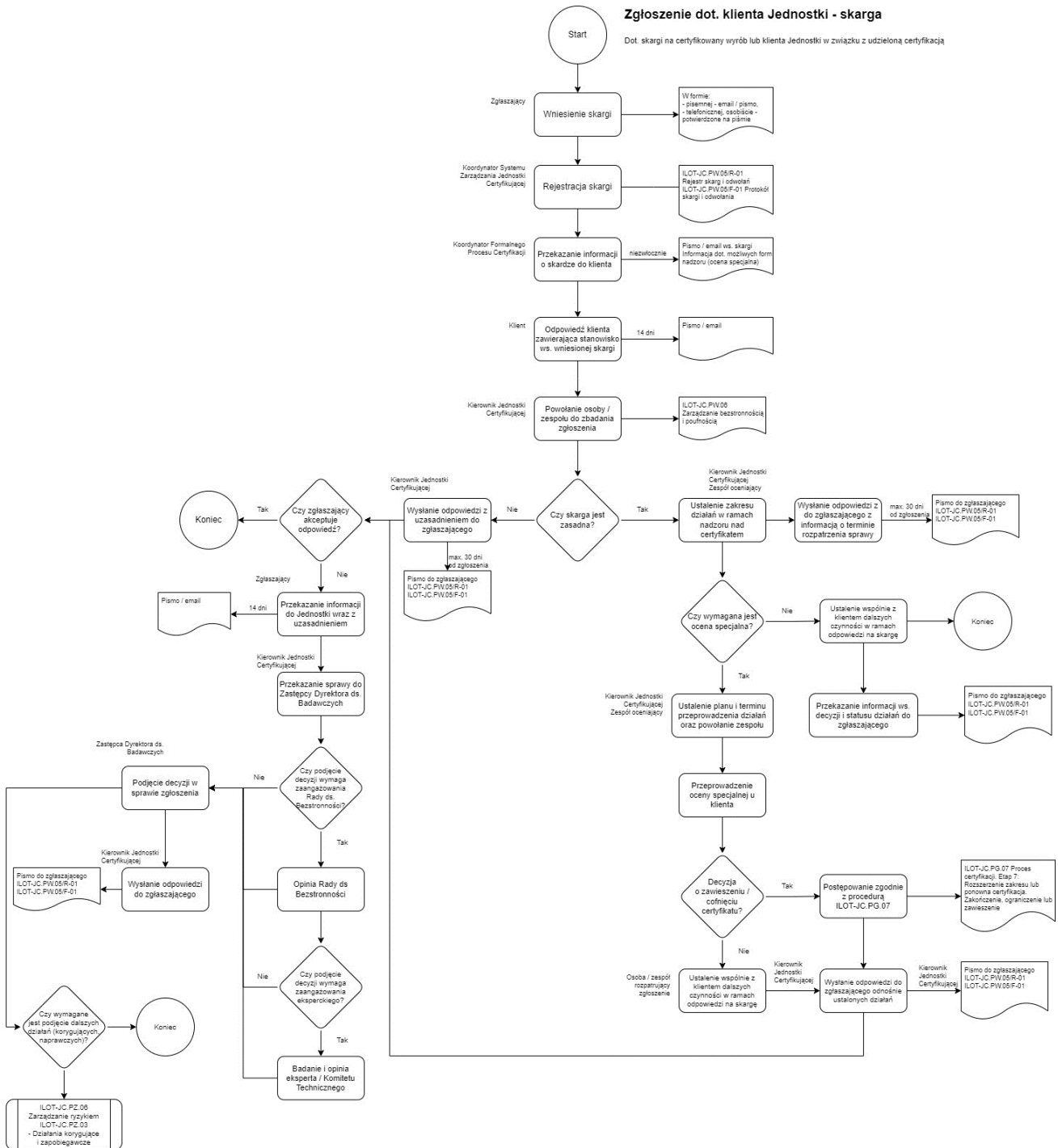
Ostateczną decyzję podejmuje Zastępca Dyrektora ds. Badawczych, który posiada szczególne uprawnienia w procesie postępowania z odwołaniami i skargami oraz ponosi pełną odpowiedzialność za ten obszar i podjęte decyzje.


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

 <b>Łukasiewicz</b> Instytut Lotnictwa	<b>JEDNOSTKA CERTYFIKUJĄCA</b>		<b>ILOT-JC.PW.05</b>	
	<b>POSTĘPOWANIE Z ODWOŁANIAM I SKARGAMI</b>		Nr wydania	1
			Nr rozdz./zmiany	5/1
			Data wyd. lub zmiany	30.08.2023
			Strona	10 / 13

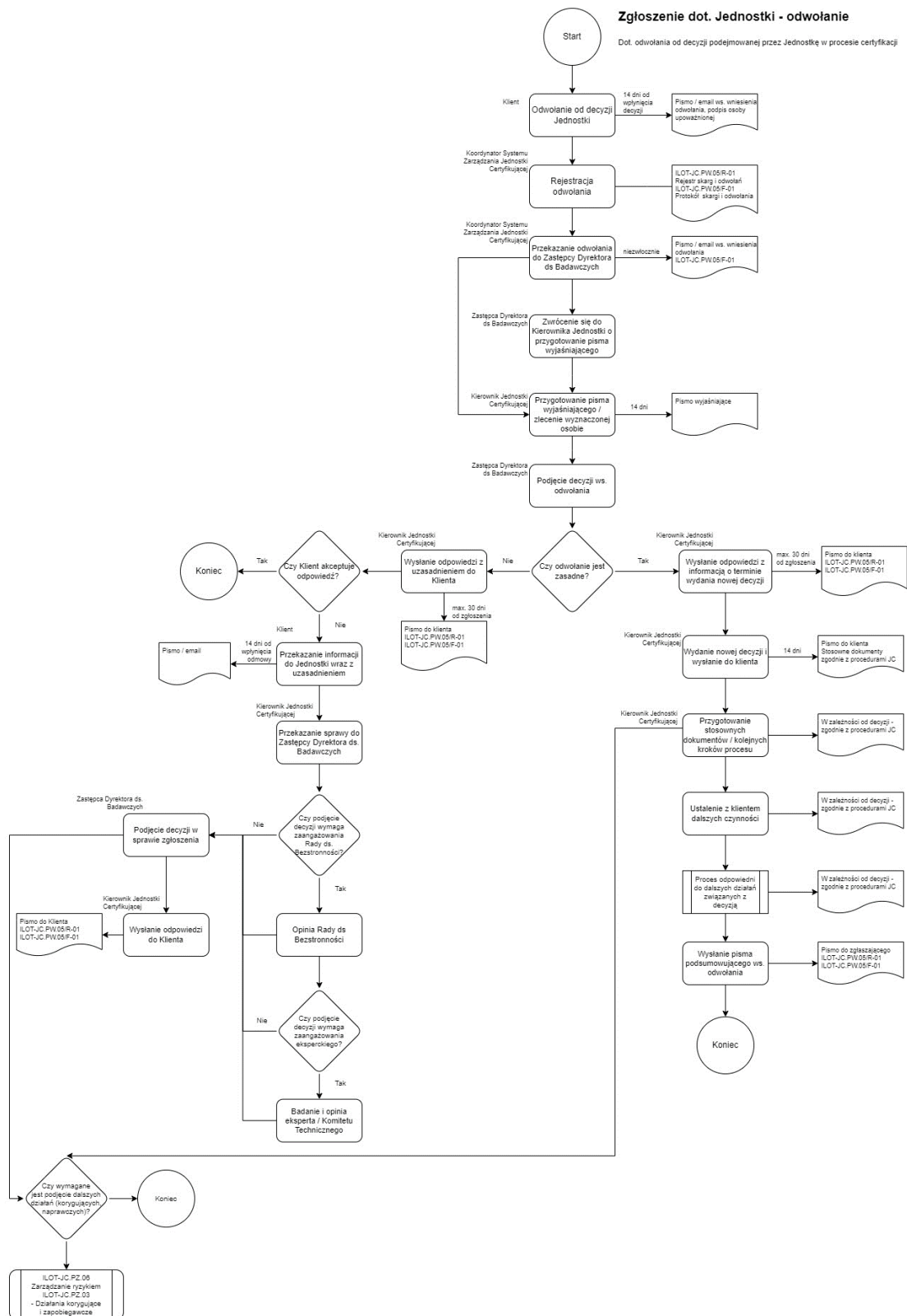
## 5. SCHEMAT POSTĘPOWANIA


### 5.1. Zgłoszenie dotyczące klienta Jednostki



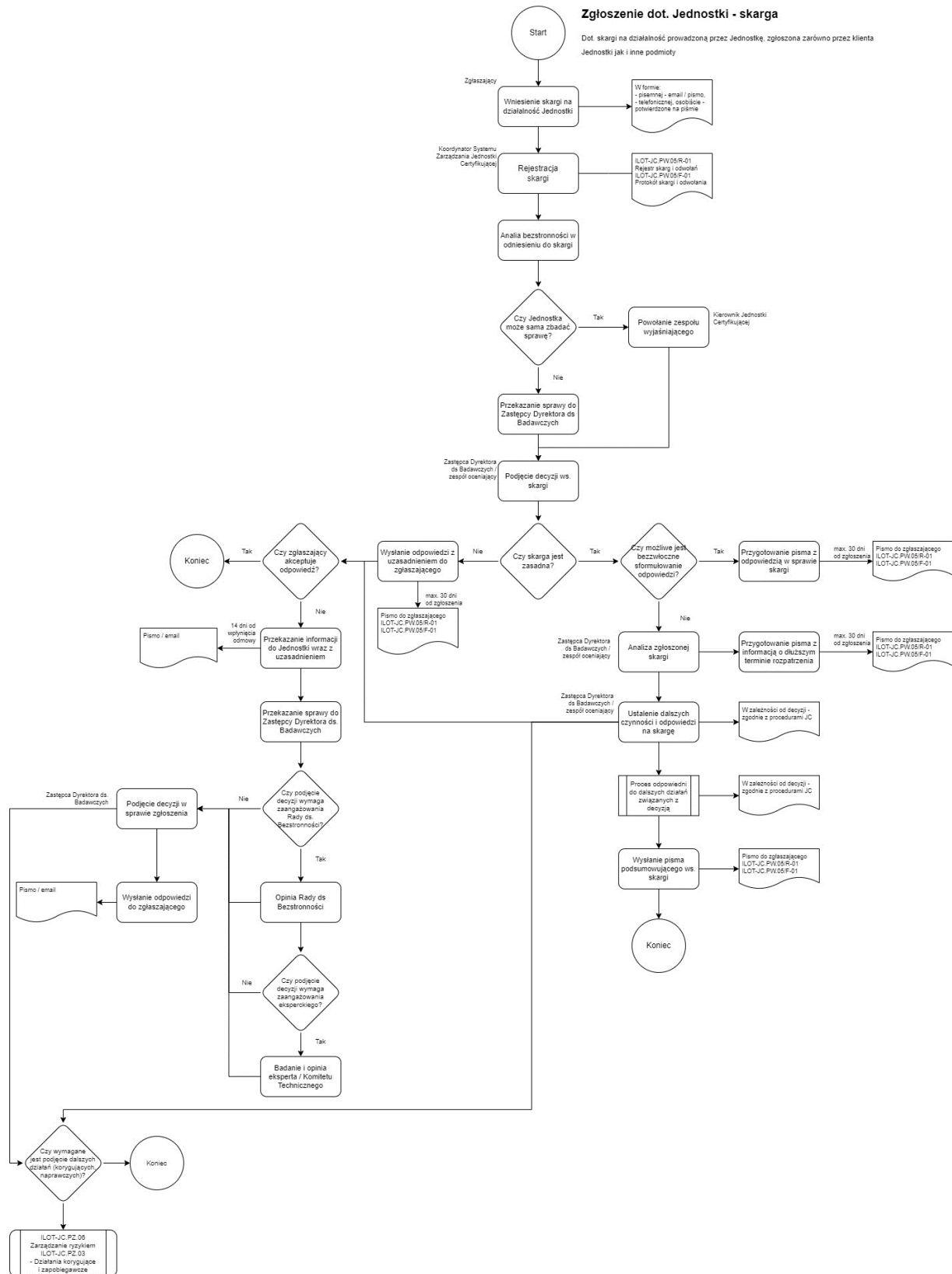
 <b>Łukasiewicz</b> Instytut Lotnictwa	<b>JEDNOSTKA CERTYFIKUJĄCA</b>		<b>ILOT-JC.PW.05</b>	
	<b>POSTĘPOWANIE Z ODWOŁANAMI I SKARGAMI</b>		Nr wydania	1
			Nr rozdz./zmiany	5/1
			Data wyd. lub zmiany	30.08.2023
			Strona	11 / 13


## 5.2. Zgłoszenie dotyczące Jednostki – odwołanie od decyzji



 <p><b>Łukasiewicz</b> Instytut Lotnictwa</p>	<b>JEDNOSTKA CERTYFIKUJĄCA</b>	<b>ILOT-JC.PW.05</b>	
	<b>POSTĘPOWANIE Z ODWOŁANAMI I SKARGAMI</b>	Nr wydania	1
		Nr rozdz./zmiany	5/1
		Data wyd. lub zmiany	30.08.2023
		Strona	12 / 13

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



	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
		Strona	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 ---