

Formularz Skarg i Odwołań

- W celu złożenia odwołania lub skargi do Control Union Poland Sp z o.o. (CUPL) prosimy skorzystać z tego formularza.
- Odwołanie można złożyć tylko w odniesieniu do weryfikacji i decyzji certyfikacyjnej wydanej przez CUPL. Formularz ten może być używany zarówno w przypadku odwołań, może być wykorzystany na potrzeby skarg.
- Uprzejmie prosimy o doprecyzowanie skargi lub odwołania ("kto, co, gdzie, kiedy") i jeśli dotyczy – dostarczenie wszelkiej niezbędnej dokumentacji.
- Formularz ten można wystać wraz z załącznikami do biura CUPL w Zielonej Górze (polska@controlunion.com).
- Odpowiedni pracownik (certyfikator/ kierownik) potwierdzi otrzymanie skargi lub odwołania w ciągu 2 (dwóch) tygodni od daty złożenia. Jeśli w tym czasie nie będzie można dokonać żadnego usprawnienia, w potwierdzeniu uwzględniony zostanie również czas rozpatrzenia skargi lub odwołania.
- O wynikach poinformujemy pisemnie lub słownie, w zależności od wagi i charakteru skargi. Odwołania będą rozpatrywane na piśmie. Czas na rozpatrzenie wynosi 3 miesiące.
- Należy wypełnić wszystkie pola. Niekompletne formularze odwołań nie będą rozpatrywane.

Istnieje możliwość dołączenia załączników.

Data	
Nazwa organizacji (jeśli dotyczy)	
Imię i nazwisko osoby skarżącej/wnoszącej odwołanie	
Adres	
Telefon	
e-mail	
Skarga/Odwołanie PROSZĘ, JAK TYLKO TO MOŻLIWE, DOPRECYZOWAĆ PONIŻEJ SWOJĄ SKARGĘ/ ODWOŁANIE ("KTO, JAK, GDZIE, KIEDY") ORAZ DOSTARCZYĆ WSZYSTKIE NIEZBĘDNE INFORMACJE, DOKUMENTACJE I/ LUB DOWODY NASTĘPUJĄCYCH POZYCJI:	
Rodzaj sporu	☐ Skarga ☐ Odwołanie
Temat	
Działanie certyfikacyjne	
Podsumowanie sporu	
Odniesienie do standardu, zasady, kryterium i/lub polityki	
Dowody na poparcie skargi/ odwołania	
Kroki podjęte do tej pory	

Complaints and Appeals Form

- To submit an appeal or complaint to Control Union Poland Sp. z o.o. (CUPL), please use this form.
- Appeals may only be submitted regarding the verification and certification decision issued by CUPL. This form can be used for both appeals and complaints.
- Kindly specify the details of your complaint or appeal ("who, what, where, when") and, if applicable, provide all necessary documentation.
- This form, along with attachments, may be sent to the CUPL office in Zielona Góra (polska@controlunion.com).
- An appropriate staff member (certifier/manager) will confirm receipt of the complaint or appeal within 2 (two) weeks from the date of submission. If no improvement can be made within that time, the confirmation will also include the estimated time for resolving the complaint or appeal.
- You will be informed of the outcome either in writing or verbally, depending on the severity and nature of the complaint. Appeals will be handled in writing. The resolution period is 3 months.
- All fields must be completed. Incomplete appeal forms will not be considered.

You can add next tables

Date	
Organisation name (if applicable)	
Full Name of Complainant/Appellant	
Addres	
Phone	
e-mail	
COMPLAINT / APPEAL	
PLEASE, IF POSSIBLE, SPECIFY YOUR COMPLAINT/APPEAL BELOW ("WHO, HOW, WHERE, WHEN") AND PROVIDE ALL NECESSARY INFORMATION, DOCUMENTATION, AND/OR EVIDENCE REGARDING THE FOLLOWING ITEMS:	
Type of Dispute	☐ Complaint ☐ Appeal
Subjcet	
Certifiction activity	
Summary of dispute	
Reference to Standard, Principle, Criterion and/or Policy	
Evidence Supporting the Complaint/Appeal	
Steps Taken So Far	

Procedura postępowania w przypadku sporów

Warunki i definicje

Osoba wnosząca odwołanie: osoba fizyczna lub organizacja wnosząca odwołanie.

Skarżący: osoba lub organizacja składająca skargę.

Spór: ogólne określenie dla dowolnego z poniższych:

- **Odwołanie:** wniosek strony, której dotyczy decyzja o ponownym rozpatrzeniu każdej niepomyślniej decyzji wydanej przez Control Union Poland w odniesieniu do decyzji w sprawie certyfikacji w ramach danego Programu.
- **(Nieformalna) Skarga:** wstępne wyrażenie niezadowolenia przez jakąkolwiek osobę lub organizację do CUPL, odnoszące się do działań CUPL.
- **Formalne Skargi:** formalne wyrażenie niezadowolenia przez jakąkolwiek osobę lub organizację wobec CUPL odnoszące się do działań CUPL, na które oczekuje się odpowiedzi.

Interesariusz: osoby lub organizacje wspierające misję programu certyfikacji, które chciałyby złożyć odwołanie i/lub skargę do CUPL w związku z danym Programem Certyfikacji.

1. Zakres

Rozstrzyganie sporów przez interesariuszy i dokonywanie usprawnień przez Control Union Poland (CUPL).

2. Cel

Sprawną rejestracja, rozstrzyganie i ocena sporów, zapobieganie powtarzaniu się błędów, usatysfakcjonowanie skarżącego i ustalenie naszego obowiązku znalezienia rozwiązania na czas. Wdrażanie i monitorowanie środków mających na celu poprawę jakości pracy i organizacji (usprawnień).

3. Obowiązki

Dyrektor Zarządzający: rozpatrywanie skarg, dotyczących pracowników.

Kierownik Programu: rozpatrywanie skarg, dokonywanie oceny wraz ze skarżącym. Rejestrowanie, wybór, wdrażanie i monitorowanie usprawnień, uzupełnianie formularza usprawnień.

Dyrektor ds. Certyfikacji: pomoc w rozpatrywaniu skarg, wyborze i wdrażaniu usprawnień, dokonywanie oceny wraz ze skarżącym.

Certyfikator: pomoc w rozpatrywaniu skarg, rejestrowanie, dochodzenie, rozpatrywanie i monitorowanie skarg.

Audytor: pomoc w rozpatrywaniu skarg, wdrażaniu usprawnień.

4. Wykonanie

1. Skargi mogą zostać złożone przez klientów, strony lub pracowników w dowolnej formie (emailowo, telefonicznie, słownie lub np. za pomocą Formularza Skarg i Odwołań dostępnego na stronie internetowej). Ze skarg złożonych w formie ustnej zostaje sporządzona notatka. Niniejszy formularz został stworzony w celu dostarczenia tak wielu informacji jak to tylko możliwe.
2. Odwołania wymagają formy pisemnej (np. za pomocą Formularza Skarg i Odwołań dostępnego na stronie internetowej). Jeżeli formularz odwołania zawiera niekompletne dane, nie może zostać rozpatrzony. Niniejszy formularz został stworzony w celu dostarczenia tak wielu informacji jak to tylko możliwe.
3. Odwołania muszą wpłynąć do CUPL w ciągu 6 (sześciu) tygodni po decyzji audytowej lub decyzji o certyfikacji.
4. Decyzja o przyjęciu sporu spoczywa na **Dyrektorze ds. Certyfikacji**, w porozumieniu z **Certyfikatorem**, w zależności od charakteru sporu. Osoba podejmująca tę decyzję musi być niezależna w odniesieniu do sporu.
5. Po przyjęciu, rozpatrzenie skargi lub odwołania przypisane jest **Kierownikowi Programu**.
6. Skargi niedotyczące działalności jednostki nie są rozpatrywane.
7. Spory związane z zachowaniem pracownika i/lub wykonywaniem pracy są przypisane **Dyrektorowi Zarządzającemu**.
8. Nieformalne skargi rozpatrywane są na zebraniach pracowników.
9. **Kierownik Programu** jest informowany o sporze, poprzez rejestrację w CUSI akcji szczególnej: "usprawienie/ skarga".
10. **Dyrektor Zarządzający** może decydować w poważnych sporach.
11. Wyznaczony podmiot rozstrzyga spór w ciągu 3 (trzech) miesięcy, jeżeli przed tym terminem nie będzie możliwe żadne usprawienie, przesyła pisemne potwierdzenie sporu skarżącemu wraz z ramą czasową jego rozstrzygnięcia.
12. Wyznaczony podmiot rozstrzygający spór zajmuje się nim w terminie ustalonym ze skarżącym lub wnoszącym odwołanie. Rozstrzygnięcie jest rejestrowane w CUSI.
13. Wyznaczony podmiot rozstrzygający spór informuje skarżącego lub wnoszącego odwołanie o wynikach i rejestruje tę informację w CUSI.
14. Jeżeli sporu nie można rozwiązać poprzez pełne wdrożenie niniejszej procedury, strona sporu może zdecydować poddać go rozstrzygnięciu za pomocą procedury rozstrzygania sporów danego programu certyfikacji.

Dispute Handling Procedure

Terms and Definitions

Appellant: an individual or organization submitting an appeal.

Complainant: an individual or organization submitting a complaint.

Dispute: a general term for any of the following:

- **Appeal:** a request by a party affected by a decision to reconsider any unfavourable decision issued by Control Union Poland regarding certification within a given Program.
- **(Informal) Complaint:** an initial expression of dissatisfaction by any person or organization to CUPL regarding CUPL's actions.
- **Formal Complaint:** a formal expression of dissatisfaction by any person or organization towards CUPL regarding CUPL's actions, for which a response is expected.

Stakeholder: individuals or organizations supporting the mission of the certification program who wish to submit an appeal and/or complaint to CUPL in connection with the given Certification Program.

1. Scope

Resolution of disputes by stakeholders and implementation of improvements by Control Union Poland (CUPL).

2. Objective

Efficient registration, resolution, and evaluation of disputes; prevention of recurring errors; satisfaction of the complainant; and fulfilment of our obligation to find a timely solution. Implementation and monitoring of measures aimed at improving the quality of work and organizational performance (improvements).

3. Responsibilities

Managing Director: responsible for handling complaints related to employees.

Program Manager: responsible for handling complaints, conducting evaluations with the complainant, registering, selecting, implementing, and monitoring improvements, and completing the improvement form.

Certification Director: assists in handling complaints, selecting and implementing improvements, and evaluating them with the complainant.

Certifier: assists in handling complaints, registering, investigating, resolving, and monitoring complaints.

Auditor: assists in handling complaints and implementing improvements.

4. Execution

1. Complaints may be submitted by clients, parties, or employees in any form (via email, phone, verbally, or using the Complaints and Appeals Form available on the website). A note is made for verbal complaints.
2. This form is designed to provide as much information as possible.
3. Appeals must be submitted in writing (e.g., using the Complaints and Appeals Form available on the website). If the appeal form contains incomplete data, it cannot be considered.
4. Appeals must be submitted to CUPL within 6 (six) weeks of the audit or certification decision.
5. The decision to accept a dispute rest with the Certification Director, in consultation with the Certifier, depending on the nature of the dispute. The person making this decision must be independent of the dispute.
6. Once accepted, the complaint or appeal is assigned to the Program Manager.
7. Complaints not related to the unit's activities are not considered.
8. Disputes related to employee behaviour and/or work performance are assigned to the Managing Director.
9. Informal complaints are addressed during staff meetings.
10. The Program Manager is informed of the dispute through registration in CUSI under the special action: "improvement/complaint."
11. The Managing Director may decide in serious disputes.
12. The designated entity resolves the dispute within 3 (three) months. If no improvement can be made before this deadline, a written confirmation of the dispute is sent to the complainant along with a timeline for resolution.
13. The designated dispute resolution entity handles the case within the timeframe agreed upon with the complainant or appellant. The resolution is recorded in CUSI.
14. The designated dispute resolution entity informs the complainant or appellant of the outcome and records this information in CUSI.
15. If the dispute cannot be resolved through full implementation of this procedure, the party may choose to submit it for resolution under the dispute resolution procedure of the relevant certification program.