****

**Formularz sporu**

• W celu złożenia odwołania lub skargi do Control Union Certifications, prosimy skorzystać z tego formularza.

• Odwołanie można złożyć tylko na podstawie decyzji certyfikacyjnej wydanej przez Control Union Certifications. Formularz ten może być używany zarówno w przypadku skarg jak i odwołań.

• Uprzejmie prosimy o doprecyzowanie skargi lub odwołania ("kto, co, gdzie, kiedy") i jeśli dotyczy- dostarczenie wszelkiej niezbędnej dokumentacji.

• Formularz ten można wysłać wraz z załącznikami do naszych oddziałów certyfikacyjnych lub do naszego biura w Zwolle, Holandia ([certification@controlunion.com](mailto:certification@controlunion.com) fax: + 31-38-4237040).

• Odpowiedni pracownik (certyfikator/ kierownik) potwierdzi otrzymanie skargi lub odwołania w ciągu 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 lub odwołania.

• Należy wypełnić wszystkie pola. Formularze niekompletne nie będą rozpatrywane.

***Istnieje możliwość dołączenia załączników.***

|  |  |
| --- | --- |
| Data |  |
| Nazwa organizacji (jeśli dotyczy) |  |
| Imię i nazwisko osoby skarżącej/wnoszącej odwołanie |  |
| Adres |  |
| Telefon |  |
| Fax |  |
| 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 KZR INiG |  | | Dowody na poparcie skargi/ odwołania |  | | Kroki podjęte do tej pory |  | | |

Na następnej stronie przedstawiono procedurę rozpatrywania sporów, określoną w Księdze Programu KZR INiG dla Control Union Poland Sp. z o.o. będącej częścią Control Union Certifications B.V.

**Podsumowanie procedury 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 niepomyślnej decyzji wydanej przez Control Union Certifications (CUC) w odniesieniu do decyzji w sprawie certyfikacji w ramach Programu KZR INiG.
* **(Nieformalna) Skarga**: wstępne wyrażenie niezadowolenia przez jakąkolwiek osobę lub organizację do CUC, odnoszące się do działań CUC.
* **Formalne Skargi:** formalne wyrażenie niezadowolenia przez jakąkolwiek osobę lub organizację wobec CUC odnoszące się do działań CUC, na które oczekuje się odpowiedzi.

**KZR INiG:** Kryteria Zrównoważonego Rozwoju INiG

**Interesariusz:** osoby lub organizacje wspierające misję KZR INiG, które chciałyby złożyć odwołanie i/lub złożyć skargę do Control Union Certifications (CUC) w związku z Programem Certyfikacji KZR INiG.

**1.a Zakres**

Rozstrzyganie sporów przez interesariuszy i dokonywanie usprawnień przez Control Union Certifications (CUC).

**1.b Cel**

Sprawna 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).

**1.c Obowiązki**

**Dyrektor Zarządzający Certyfikacją (MDc):** pomoc w rozpatrywaniu skarg, wyborze i wdrażaniu usprawnień, dokonywanie oceny wraz ze skarżącym.

**Dyrektor Zarządzający Biurem Krajowym (MD):** rozpatrywanie skarg, dokonywanie oceny wraz ze skarżącym.

**Menadżer Techniczny (TM):** pomoc w rozpatrywaniu skarg, wdrażaniu usprawnień.

**Menadżer jakości (QM):** rejestrowanie, dochodzenie, rozpatrywanie i monitorowanie skarg. Rejestracja, wybór, wdrażanie i monitorowanie usprawnień, uzupełnianie formularza usprawnień.

**Menedżer programu (PM):** rejestrowanie, dochodzenie, rozpatrywanie i monitorowanie skarg. Rejestrowanie, wybór, wdrażanie i monitorowanie usprawnień, uzupełnianie formularza usprawnień.

**Certyfikator:** rejestrowanie, dochodzenie, rozpatrywanie i monitorowanie skarg. Rejestrowanie, wybór, wdrażanie i monitorowanie usprawnień, uzupełnianie formularza usprawnień.

**(Senior) audytor:** pomoc w rozpatrywaniu skarg, wdrażaniu usprawnień.

**1.d Wykonanie**

**1.d.1 Spory**

1. Skargi lub odwołania mogą zostać złożone przez klientów, strony lub pracowników na piśmie (np. za pomocą Formularza Sporu dostępnego na stronie internetowej) lub słownie. Jeżeli formularz sporu zawiera niekompletne skargi lub odwołania, nie może zostać rozpatrzony. Niniejszy formularz został stworzony w celu dostarczenia tak wielu informacji jak to tylko możliwe.

2. Decyzja o przyjęciu sporu spoczywa na Dyrektorze Zarządzającym Certyfikacją (MDc), w porozumieniu z Menadżerem Jakości (QM), certyfikującym lub Menadżerem Programu (PM), w zależności od charakteru sporu. Osoba podejmująca tę decyzję musi być niezależna w odniesieniu do sporu.

3. Po przyjęciu, rozpatrzenie sporu przypisane jest Dyrektorowi Zarządzającym Certyfikacją (MDc) lub Menadżerowi Jakości (QM).

4. Spory dotyczące metod są przypisywane Menadżerowi Projektu (PM), Menadżerowi Technicznemu (TM) lub Menadżerowi Jakości (QM).

5. Spory związane z zachowaniem pracownika i/lub wykonywaniem pracy są przypisane Dyrektorowi Zarządzającemu Biurem Krajowym (DM).

6. Nieformalne skargi rozpatrywane są na zebraniach pracowników.

7. Menadżer Jakości (QM) jest informowany o sporze, poprzez rejestrację w CUSI akcji szczególnej: "usprawnienie/ skarga", a numer skargi jest podawany przez Menadżera Jakości (QM) w celach referencyjnych. Menadżer Jakości (QM) decyduje, czy konieczne jest skonsultowanie się z Dyrektorem Zarządzającym Certyfikacją (MDc).

8. Dyrektor Zarządzający Certyfikacją (MDc) może decydować w poważnych sporach.

9. Dyrektor Zarządzający Certyfikacją (MDc) może zdecydować o konsultacjach z doradcą w określonych przypadkach.

10. Wyznaczony podmiot rozstrzygający spór w ciągu dwóch tygodni, jeżeli przed tym terminem nie będzie możliwe żadne usprawnienie, przesyła pisemne potwierdzenie sporu wraz z ramą czasową jego rozstrzygnięcia.

11. Wyznaczony podmiot rozstrzygający spór zajmuje się nim w terminie ustalonym ze skarżącym lub wnoszącym odwołanie. Rozstrzygnięcie jest rejestrowane w CUSI.

12. Wyznaczony podmiot rozstrzygający spór informuje skarżącego lub wnoszącego odwołanie o wynikach i rejestruje tą informację w CUSI.

13. Jeżeli sporu nie można rozwiązać poprzez pełne wdrożenie niniejszej procedury, strona sporu może zdecydować poddać go rozstrzyganiu za pomocą procedury rozstrzygania sporów KZR INiG (<http://www.kzr.inig.eu/pl/menu2/dokumenty-sytemowe/aktualne-dokumenty/>).