

Formularz Skarg i Odwołań

- W celu złożenia odwołania lub skargi do Control Union Certifications, prosimy skorzystać z tego formularza.
- Odwołanie można złożyć tylko w odniesieniu do weryfikacji i decyzji certyfikacyjnej wydanej przez Control Union Poland Sp. z o.o. 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 wysłać wraz z załącznikami do naszych oddziałów certyfikacyjnych lub do naszego biura w Zielonej Górze (polska@controlunion.com).
- 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. 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 <i>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:</i>	
Rodzaj sporu	<input type="checkbox"/> Skarga <input type="checkbox"/> 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.

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 niepomysłnej 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 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: 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.

Audytorka: pomoc w rozpatrywaniu skarg, wdrażaniu usprawnień.

D7 - System KZR INiG - Formularz Skarg i Odwołań	31.10.2023	Wydanie trzecie
--	------------	-----------------

1.d 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 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 KZR INiG (www.kzr.inig.eu).