

Skargi

Rodzaje skarg:

- * skargi dotyczące działalności IQS CERT SP. z o.o.
- * tzw. skarga na certyfikowany podmiot, zastrzeżenia dotyczące działań certyfikowanej jednostki / osoby w odniesieniu do spełnienia wymagań certyfikacyjnych.

Skargi można składać na piśmie przysyłając na adres: IQS CERT Sp. z o.o., ul. Wyspiańskiego 6, 55-010 Radwanice

Skargi można również przysłać pocztą elektroniczną na adres: kontakt@iqs-cert.pl

Skargi, zarówno te nadsyłane pocztą, jak i drogą elektroniczną, powinny zawierać imię, nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (w tym - kod pocztowy) wnoszącego skargę, w przeciwnym razie zostaną pozostawione bez rozpatrzenia. Prezes Zarządu przyjmuje interesantów w sprawie skarg w każdy poniedziałek w godzinach 16.00-18.00 w siedzibie IQS CERT Sp. z o.o., po uprzednim zgłoszeniu telefonicznym pod numerem 71 31 17 120. W przypadku skargi ustnej, IQS CERT Sp. z o.o. wymaga jej pisemnego potwierdzenia.

Terminy rozpatrywania skarg:

Skargi dotyczące działalności IQS CERT SP. z o.o. są rozpatrywane w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania, a skargi dotyczące działalności certyfikowanego podmiotu / osoby w ciągu 60 dni od daty otrzymania. Gdy rozpatrzenie skargi w ww. terminie nie jest możliwe, IQS CERT Sp. z o.o. informuje składającego skargę o już podjętych działaniach i przybliżonym terminie ostatecznego rozpatrzenia skargi.

IQS CERT Sp. z o.o. zawsze formalnie powiadamia składającego skargę o zakończeniu procesu rozpatrywania skargi i rezultacie oraz informuje o możliwości złożenia odwołania od decyzji w przedmiocie skargi, jeśli się z nią nie zgadza.

Odwołania

Klienci IQS CERT Sp. z o.o. mają prawo złożyć formalne zgłoszenie, wraz z uzasadnieniem, zastrzeżeń odnośnie decyzji podjętych w procesie certyfikacji, nadzoru lub decyzji w sprawie skargi w terminie 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o kwestionowanej decyzji.

Składanie, rozpatrywanie i podejmowanie decyzji w sprawie odwołań nigdy nie skutkuje działaniami dyskryminującymi składającego odwołanie.

Odwołanie rozpatruje Zespół Ekspertów, powoływany przez Prezesa Zarządu, który po rozpatrzeniu odwołania:

- * stwierdza zasadność odwołania i przekazuje sprawę do ponownego rozpoznania albo,
- * oddala odwołanie.

Odwołanie powinno być rozpatrzone w terminie 30 dni od dnia jego doręczenia do IQS CERT Sp. z o.o.

IQS CERT Sp. z o.o. dostarcza osobie składającej odwołanie sprawozdanie z przebiegu rozpatrywania odwołania oraz rezultat. W przypadku oddalenia odwołania wnoszącemu odwołanie przysługuje możliwość złożenia skargi do Prezesa Zarządu, do Polskiego Centrum Akredytacji i/lub skierowanie sprawy do sądu zgodnie z przepisami prawa.

Prezes Zarządu zapewnia, że:

- * każda skarga / odwołanie są rejestrowane, a w terminie 5 dni roboczych do osoby składającej skargę / odwołanie przesyłana jest odpowiedź wstępna, zawierająca co najmniej potwierdzenie wpływu skargi / odwołania,
- * skarga / odwołanie są zawsze analizowane i rozpatrywane, przez osoby, które poprzednio nie były zaangażowane w sprawę będącą przedmiotem skargi / odwołania,
- * osoba składająca skargę / odwołanie otrzyma pisemną odpowiedź zawierającą informację o wyniku procesu i podjętej decyzji,
- * składanie, rozpatrywanie i podejmowanie decyzji w sprawie skarg / odwołań nigdy nie skutkuje żadnymi działaniami dyskryminującymi składającego skargę / odwołanie.

Poufność

Proces przyjmowania, oceny i podejmowania decyzji w sprawie skarg / odwołań uwzględnia wymagania dotyczące zachowania poufności, w odniesieniu do składającego skargę / odwołanie i podmiotu skargi / odwołania.

Skargi dotyczące postępowania naszych klientów zwykle są przekazywane temu klientowi celem zapoznania się i udzielenia odpowiedzi.