



## Procedura rozpatrywania skarg i odwołań obowiązuje od 15.09.2021

### Spis treści

Procedura rozpatrywania skarg i odwołań.....	1
1 Definicje.....	1
2 Algorytm postępowania .....	2
3 Sposób postępowania .....	2
3.1 Przegląd wstępny.....	3
3.2 Ocena skargi lub odwołania .....	3
3.3 Decyzja dotycząca rozwiązania skargi lub odwołania .....	3
3.4 Decyzja zamykająca skargę.....	4
3.5 Zapisy z procedury rozpatrywania skarg i odwołań. ....	4

System zarządzania jakością wdrożony w GHG Professional sp. z o.o. obejmuje procedurę postępowania z odwołaniami i skargami. Dostęp do niniejszej procedury zapewniony jest w następujący sposób:

- wszystkie podmioty ubiegające się o weryfikację zostały poinformowane o ustanowieniu i dostępności procedury w warunkach ogólnych stanowiących załącznik do oferty,
- procedura jest dostępna na stronie internetowej GHG Professional sp. z o.o. pod adresem [www.ghg-professional.pl](http://www.ghg-professional.pl)
- dodatkowo procedura może zostać przestana do każdego (włączając klientów i przyszłych użytkowników) na żądanie telefoniczne bądź przestane drogą email'ową na adres [biuro@ghg-professional.pl](mailto:biuro@ghg-professional.pl)
- Weryfikator pragnie zapewnić że nie będzie podejmować żadnych działań dyskryminujących związanych z przestaną skargą lub odwołaniem.

### 1 Definicje

- Odwołanie to wystąpienie przez klienta do jednostki weryfikującej o ponowne rozpatrzenie przez tę jednostkę decyzji przez nią podjętej odnoszącej się do weryfikacji, natomiast

- *Skarga* to wyrażenie niezadowolenia innego niż odwołanie, przez jakąkolwiek osobę lub organizację, w stosunku do jednostki weryfikującej dotyczące działań tej jednostki, wymagające odpowiedzi.

Należy zwrócić uwagę, że zarówno skarga jak i odwołanie musi zostać złożone drogą pisemną. Dopuszcza się zarówno standardowy przekaz informacji drogą pocztową jak również zgłoszenie elektroniczne na adres [biuro@ghg-professional.pl](mailto:biuro@ghg-professional.pl) Zgłoszenie skargi lub odwołania musi zawierać:

- nazwę oraz dane kontaktowe składającego skargę lub odwołanie
- jasny opis sytuacji, oraz
- dowody na poparcie każdego z elementów skargi lub odwołania.

## 2 Algorytm postępowania

GHG Professional sp. z o.o. podejmie następujące kroki w odniesieniu do skargi lub odwołania:

- Niezwłocznie po otrzymaniu potwierdzi otrzymanie skargi lub odwołania;
- Przeprowadzi wstępny przegląd przesłanej informacji w celu określenia czy jest ona skargą lub odwołaniem.
- Przygotuje wstępną odpowiedź, w tym zarys proponowanego przez Weryfikatora rodzaju działań w ciągu 5 dni roboczych od otrzymania skargi lub odwołania. W odpowiedzi tej będą podane dane kontaktowe osoby przypisanej do rozpatrzenia danej skargi lub odwołania
- Zbierze i zweryfikuje wszystkie niezbędne informacje (tak wnikliwie jak to tylko możliwe) w celu podjęcia decyzji odnoszącej się do skargi lub odwołania
- Pełnomocnik ds. Jakości będzie prowadzić zapisy dotyczące wszystkich skarg i podjętych działań.
- Weryfikator umożliwi zainteresowanej stronie przedstawienie skargi lub odwołania
- Komitetowi chroniącemu bezstronność powołanemu przez weryfikatora w sytuacji gdy odwołanie lub skarga będą dotyczyły zarzuty braku bezstronności i niezależności
- Weryfikator zobowiązuje się na bieżąco informować strony zainteresowane o postępach w procesie oceny skargi lub odwołania.
- Zbada zarzuty i wskaże proponowane działania w odniesieniu do skargi lub odwołania w ciągu 10 dni roboczych od jej otrzymania
- Powiadomi składającego skargę o uznaniu skargi za zamkniętą, w sytuacji kiedy zgromadzi i zweryfikuje wszystkie niezbędne informacje, zbada zarzuty i podejmie w tej sprawie decyzję
- Weryfikator zobowiązuje się, że odpowie na skargi i odwołania w tym samym języku, w którym zostało napisane publicznie dostępne podsumowanie raportu z weryfikacji lub ustali język ze składającym skargę.
- GHG Professional Sp. z o.o. zapewnia również, że zachowa anonimowość składającego skargę;
- a także, że będzie zapisywać oraz monitorować skargi i odwołania jak również działania, które należy podjąć w celu ich rozwiązania.

## 3 Sposób postępowania

### 3.1 Przegląd wstępny

- Po otrzymaniu wiadomości, komentarza lub zapytania zostanie przeprowadzony wstępny przegląd przesłanej informacji w celu określenia czy jest to skarga lub odwołanie i czy zostały złożone zgodnie z wymaganiami opisanymi w punkcie 9-10.1

- Weryfikator potwierdzi czy skarga lub odwołanie odnosi się do działań związanych z procesem weryfikacji za który jest odpowiedzialne

- Następnie zaoferuje podjęcie dyskusji w celu uzyskania rozwiązania danej kwestii, przy czym jeżeli odwołanie lub skarga zostały przesłane niekompletne wówczas weryfikator będzie oczekiwał załączenia opisu skargi lub odwołania, obiektywnych dowodów na poparcie każdego elementu lub aspektu skargi oraz danych kontaktowych zgłaszającego, zanim podejmie się rozpatrywania sprawy zgodnie z niniejszą procedurą.

- Anonimowe skargi oraz inne wyrazy niezadowolenia, które nie mają uzasadnienia jako skargi, nie będą podlegały procedurze rozpatrywania, mogą jednak jako komentarze o ile zostaną uznane za zasadne stanowić dane wejściowe do przeglądu zarządzania gdzie posłużą do formułowania obszarów do doskonalenia. GHG Professional sp. z o.o. zachęca do przesyłania spostrzeżeń i komentarzy również imiennych dotyczących prowadzonego procesu weryfikacji i szkoleń na adres [biuro@ghg-professional.pl](mailto:biuro@ghg-professional.pl), wszystkie przesłane uwagi zostaną wnikliwie przeanalizowane i wykorzystane do udoskonalania prowadzonych usług w przyszłości. Weryfikator zapewnia poufność wszelkich otrzymanych informacji zarówno w formie papierowej jak i elektronicznej.

### 3.2 Ocena skargi lub odwołania

Zaproponowane przez GHG Professional Sp. z o.o. działania będą zależne od rodzaju skargi lub odwołania i, w celu zebrania i weryfikacji wszystkich niezbędnych informacji (tak wnikliwie jak to tylko możliwe) oraz podjęcia decyzji, mogą być rozpatrywane w różny sposób np:

- dopuszcza się przeprowadzenie oceny na podstawie dokumentacji, zdjęć, listów oraz innych dowodów,

- możliwa jest również weryfikacja w terenie. Jeśli skarga lub odwołanie dotyczy działalności audytora lub weryfikowanej instalacji a także decyzji zawartej w sprawozdaniu z weryfikacji, której sprawdzenie wymaga weryfikacji w terenie, dopuszcza się decyzję o wizycie w miejscu prowadzenia działalności Klienta.

### 3.3 Decyzja dotycząca rozwiązania skargi lub odwołania

GHG Professional sp. z o.o. zobowiązuje się, do umożliwienia przedstawienie skargi lub odwołania osobie (osobom) decyzyjnej (-ym), tzn. wolnej od konfliktu interesów i zdolnej do podjęcia bezstronnej decyzji. W zależności od rodzaju skargi lub odwołania, decyzja dotycząca skargi lub odwołania będzie podejmowana lub weryfikowana oraz zatwierdzana przez osobę (-y) nie zaangażowaną (-e) w proces oceny sytuacji, której dotyczy skarga lub odwołanie.

W celu podjęcia wiążącej decyzji mogą być stosowane następujące metody:

- Pracownik GHG Professional nie zaangażowany w proces weryfikacji i wolny od konfliktu interesów będzie podejmował decyzję dotyczącą sposobu rozwiązania kwestii, której dotyczy skarga lub odwołanie.

- Weryfikacja decyzji i jej końcowe zatwierdzenie będzie przeprowadzone przez przedstawiciela najwyższego kierownictwa spółki.

- Decyzja może być również rozważona przez Komitet ochrony bezstronności, w takich wypadkach wyłącza członków, którzy byli zaangażowani w proces decyzyjny lub w inny sposób mogą nie być wolni od konfliktu interesów.

- Dopuszcza się również, powołanie niezależnych ekspertów wspierających merytorycznie osoby podejmujące decyzję odnośnie skargi lub odwołania w sytuacji gdy wynikają one z nieporozumień na drodze rozwiązań technicznych lub technologicznych wykorzystywanych przez Klienta.

### 3.4 Decyzja zamykająca skargę

GHG Professional zobowiązuje się poinformować o uznaniu skargi za zamkniętą, oznaczającym, że weryfikator zgromadził i zweryfikował wszystkie niezbędne informacje, zbadał zarzuty, podjął w tej sprawie decyzję i przekazał ją składającemu skargę, swoją odpowiedź. Przekazanie tej informacji nastąpi w terminie 10 dni roboczych od wniesienia kompletnej skargi lub odwołania. Jeżeli odpowiedź w tym terminie nie będzie możliwa, spółka poda przyczynę takiej sytuacji, a także poinformuje o terminie, w jakim należy oczekiwać pełnej odpowiedzi.

### 3.5 Zapisy z procedury rozpatrywania skarg i odwołań.

Spółka prowadzi Rejestr Skarg i Odwołań a także:

- przechowuje zapisy dotyczące wszystkich skarg i odwołań, reklamacji i spraw spornych odnoszących się do weryfikacji oraz podjętych działań korekcyjnych i korygujących;
- podejmuje w ich następstwie odpowiednie działania zmierzające do wykluczenia podobnych sytuacji w przyszłości;
- dokumentuje podjęte działania i ich skuteczność.

Za gromadzenie zapisów z procedury rozpatrywania skarg i odwołań odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. Jakości, natomiast za ich tworzenie wyznaczony personel.

W przypadkach szczególnych, w których nie dochodzi do porozumienia na drodze rozpatrywania reklamacji zgodnie z procedurą rozpatrywania skarg i odwołań opiniotwórczy może być Komitet Ochrony Bezstronności.