



**ZS-03**  
**ZASADY POSTĘPOWANIA**  
**ZE SKARGAMI I ODWOŁANIAMAMI**

**Wydanie 4**  
**2020-03-09**

## SPIS TREŚCI

A. Wprowadzenie .....	3
B. Postępowanie ze skargami .....	4
C. Postępowanie z odwołaniami .....	5



## A. Wprowadzenie

Niniejszy dokument został opracowany przez Transportowy Dozór Techniczny, zwany dalej TDT, z przeznaczeniem dla **Klientów /Wnioskodawców** TDT, zwanych dalej Klientami i stanowi zasady dotyczące rozpatrywania skarg na TDT lub jego Klientów oraz składania odwołań od decyzji podejmowanych przez TDT, w zakresie certyfikacji i oceny zgodności.

Zasady te obowiązują w następujących dziedzinach działalności TDT:

- certyfikacji wyrobów, w tym procesów i usług
- certyfikacji systemów zarządzania
- certyfikacji osób
- oceny zgodności z dyrektywami i rozporządzeniami UE.

Zasady wyczerpują wymagania określone w normach i regulacjach, według których działa TDT, a mianowicie w następujących dokumentach:

- PN-EN ISO/IEC 17065
- PN-EN ISO/IEC 17021-1
- PN-EN ISO/IEC 17024
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) NR 765/2008.

Niniejszy dokument jest publicznie dostępny i jest przywoływany w umowach z Klientami TDT, tam gdzie jest to stosowne.

Niniejszy dokument stanowi własność intelektualną TDT i nie może być stosowany ani powielany w części ani w całości w jakiegokolwiek formie i postaci, bez pisemnej zgody TDT.

## B. Postępowanie ze skargami

TDT rozróżnia dwa rodzaje skarg:

- skargi dotyczące działalności TDT w obszarze certyfikacji i oceny zgodności,
  - skargi dotyczące Klientów certyfikowanych /ocenionych przez TDT.
- Każda skarga złożona do TDT, z wyłączeniem skarg anonimowych, jest rejestrowana.
  - Składający skargę otrzymuje pisemne potwierdzenie jej wpłynięcia i rejestracji przez TDT.
  - Skarga jest rozpatrywana przez Kierownika Wydziału Certyfikacji i Oceny Zgodności w ciągu czterech (4) tygodni od wpłynięcia do TDT.
  - Skargi dotyczące Klientów certyfikowanych /ocenionych przez TDT należy składać po uprzednim wyczerpaniu możliwości uzyskania satysfakcjonującej reakcji Klienta.
  - W przypadku rozpatrywania skargi dotyczącej Klienta certyfikowanego /ocenionego przez TDT, TDT zwraca się do danego Klienta o zajęcie stanowiska.
  - W razie konieczności (nie dotyczy certyfikacji osób), w trakcie rozpatrywania skargi na certyfikowanego klienta, TDT:
    - przeprowadza dodatkową ocenę u Klienta,
    - analizuje w trakcie procesu nadzoru lub ponownej certyfikacji/ oceny zgodności reklamacje składane Klientowi na jego działalność.
  - W ciągu czterech (4) tygodni od wpłynięcia skargi, składający skargę otrzymuje informację o przebiegu i wyniku jej rozpatrywania.
  - W przypadku uznania skargi za bezzasadną, składający skargę otrzymuje odpowiedź wraz z uzasadnieniem.
  - W przypadku negatywnej dla składającego skargę decyzji TDT i podtrzymania skargi przez składającego, skarga ta jest dodatkowo rozpatrywana przez działający przy TDT Komitet ds. Ochrony Bezstronności. Ostateczną decyzję w sprawie skargi podejmuje Dyrektor TDT po zasięgnięciu opinii Komitetu ds. Ochrony Bezstronności.
  - W przypadku uznania skargi za zasadną, składający skargę otrzymuje odpowiedź wraz z informacją o podjętych działaniach zaradczych mających na celu usunięcie stwierdzonych niezgodności.
  - Decyzje w sprawach skarg podejmowane są przez osobę, która nie była zaangażowana w sprawę będącą przedmiotem skargi.

W przypadku zastrzeżeń co do sposobu załatwienia skargi, składający skargę może dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej, jeżeli inne sposoby nie pozwalają na dojście do porozumienia. Dalszy tryb postępowania określa Kodeks Cywilny (Dz.U. z 2019 r. poz. 1145), Kodeks Postępowania Cywilnego (Dz.U. z 2019 r. poz. 1460) oraz Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz.U. z 2020 r. poz. 256).

-

## C. Postępowanie z odwołaniami

- Klient ma prawo złożyć odwołanie od decyzji TDT w sprawach związanych z prowadzonymi procesami certyfikacji i oceny zgodności w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania decyzji.
- Złożone do TDT odwołanie jest rejestrowane, o czym Klient jest informowany.
- TDT nie podejmuje żadnych działań dyskryminujących wobec Klienta składającego odwołanie.
- Odwołanie jest rozpatrywane zgodnie z procedurami TDT przez Kierownika Wydziału Certyfikacji i Oceny Zgodności lub przez wyznaczoną przez Niego osobę, która nie była zaangażowana w żaden sposób w ocenę danego Klienta.
- Decyzję w sprawie odwołania podejmuje Kierownik Wydziału Certyfikacji i Oceny Zgodności w ciągu 14 dni kalendarzowych.
- W przypadku pozytywnej decyzji (uznanie odwołania), Klient otrzymuje odpowiednią informację i TDT podejmuje odpowiednie działania satysfakcjonujące Klienta.
- W przypadku negatywnej decyzji (oddalenie odwołania), Klient otrzymuje informację wraz z uzasadnieniem. Podtrzymanie odwołania przez Klienta, skutkuje skierowaniem sprawy do Komitetu ds. Ochrony Bezstronności działającego przy TDT, złożonego z przedstawicieli stron zainteresowanych procesami certyfikacji.
- Ostateczną decyzję w sprawie odwołania podejmuje Dyrektor TDT, uwzględniając opinię Komitetu ds. Ochrony Bezstronności. Uznanie odwołania przez Dyrektora skutkuje przekazaniem sprawy do Kierownika Wydziału Certyfikacji i Oceny Zgodności i pozytywnym jej rozstrzygnięciem dla składającego odwołanie. W efekcie są również podejmowane przez TDT odpowiednie korekcje i działania korygujące.

Oddalenie odwołania przez Dyrektora TDT umożliwia Klientowi skierowanie sprawy na drogę sądową. Dalszy tryb postępowania określa Kodeks Cywilny (Dz.U. z 2019 r. poz. 1145), Kodeks Postępowania Cywilnego (Dz.U. z 2019 r. poz. 1460) oraz Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz.U. z 2020 r. poz. 256).

- Termin rozpatrzenia odwołania i udzielenia odpowiedzi wynosi dwa (2) miesiące od daty wpłynięcia odwołania.