

## Procedura: Skargi i odwołania

### 1. Cel procedury

Celem procedury jest ustalenie trybu postępowania w przypadku złożenia skargi/odwołania przez Klienta.

### 2. Odpowiedzialność

Za nadzór nad stosowaniem procedury odpowiada Pełnomocnik ds. SZ.

Za rozpatrywanie skarg i odwołań odpowiedzialny jest Rzecznik, osoba nie zaangażowana i nie związana z procesem certyfikacji.

### 3. Terminy i definicje

Skarga – formalne zgłoszenie zastrzeżenia na działalność certyfikacyjną Multicert (sposobu przeprowadzenia procesu certyfikacji, stosowania nadzoru nad certyfikatem, w tym również na pracę osób przeprowadzających inspekcję).

Odwołanie – formalne zgłoszenie, wraz z uzasadnieniem, zastrzeżeń odnośnie decyzji podjętej w procesie certyfikacji lub nadzoru.

### 4. Opis procedury

#### 4.1. Przyjęcie skargi / odwołania

Klient ma prawo złożyć skargę odnośnie procesu certyfikacji bądź odwołanie od decyzji dotyczącej certyfikatu.

Skargę / odwołanie klient składa na piśmie, na adres Multicert lub poprzez przesłanie informacji na adres e-mail: [biuro@multicert.com.pl](mailto:biuro@multicert.com.pl) w terminie do 14 dni od daty otrzymania decyzji o certyfikacji.

Multicert potwierdza elektronicznie otrzymanie skargi / odwołania. Pracownik Multicert rejestruje skargę na formularzu „**Rejestr skarg i odwołań**” (F26-7.13).

#### 4.2. Rozpatrywanie skarg / odwołań i dokumentowanie działań

Rozpatrzeniem skargi / odwołania zajmuje się Rzecznik.

Rzecznik przystępuje do analizy złożonej skargi / odwołania. Zbiera oraz weryfikuje niezbędne informacje w celu podjęcia decyzji. Wszelkie ustalenia zapisywane są na formularzu „**Rejestr skarg i odwołań**” (F26-7.13).

Decyzje odnośnie skargi / odwołania zatwierdza Najwyższe Kierownictwo Multicert.

Multicert informuje stronę składającą skargę na piśmie, o szczegółach i wynikach postępowania.

Informacje dotyczące decyzji odnośnie złożonej skargi są przesyłane w terminie do 14 dni od złożenia. W przypadku gdy wyjaśnienie sprawy wymaga dłuższego okresu czasu, Multicert informuje klienta o przedłużonym terminie rozpatrzenia skargi oraz podaje nowy termin jej rozpatrzenia.

Informacje dotyczące decyzji odnośnie złożonego odwołania są przesyłane na piśmie w terminie do 30 dni od złożenia odwołania.

Jeśli Wnioskodawca nie jest usatysfakcjonowany sposobem załatwienia skargi / odwołania właściwym do rozpatrzenia sporu jest sąd powszechny.

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania raz w roku przeprowadza analizę rejestru skarg i podejmuje w razie konieczności działania korygujące i/lub zapobiegawcze w celu doskonalenia systemu zarządzania.

## 5. Zapisy

- Formularz F26-7.13 „**Rejestr skarg i odwołań**”

KONIEC