Spis treści

1. Cel i zakres 2
2. Definicje i skróty 2
3. Kompetencje pracowników 2
4. Opis wykonania 2
   4.1. Przegląd odwołania/skargi 3
   4.2. Ocena odwołania/skargi 3
   4.3. Decyzja w sprawie odwołania/skargi 3
5. Zapisy 3
6. Dokumenty związane 4
7. Załączniki 4

	Imię i nazwisko	Podpis	Data
Sprawdził	Wiktoria Kwaśniewska		15.06.2026
Zatwierdził	Tomasz Słupik		15.06.2026

1. Cel i zakres

Celem niniejszej instrukcji jest określenie zasad przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i podejmowania decyzji w sprawach odwołań i skarg dotyczących działalności jednostki weryfikującej. Odwołania i skargi są rozpatrywane przez Jednostkę Weryfikującą (JW) zgodnie z zasadą bezstronności, rzetelnie i w sposób zapewniający ochronę interesów strony wnoszącej odwołanie lub skargę.
Skargę dotyczącą postępowania JW może złożyć każda ze stron zainteresowanych. Dodatkowo Klienci JW mają prawo do złożenia odwołania od decyzji podjętej w wyniku procesu weryfikacji w terminie 10 dni roboczych od daty otrzymania decyzji/opinii weryfikacyjnej.

2. Definicje i skróty

Klient – organizacja lub osoba wnioskująca o weryfikację.
Odwołanie – wniosek skierowany do Jednostki Weryfikującej o ponowne rozpatrzenie decyzji, którą podjęła w odniesieniu do wydania oświadczenia walidacyjnego lub weryfikacyjnego.
Oświadczenie walidacyjne – pisemny, formalny dokument zawierający opinię JW dot. wyniku procesu walidacji.
Oświadczenie weryfikacyjne – pisemny, formalny dokument zawierający opinię JW dot. wyniku procesu weryfikacji.
Skarga – wyrażenie niezadowolenia, inne niż odwołanie, zgłoszone przez jakąkolwiek osobę lub organizację do jednostki, dotyczące działalności tej jednostki, na które oczekuje się odpowiedzi
Walidacja – proces oceny zasadności założeń, ograniczeń i metod, które potwierdzają deklarację dot. wyników przyszłych działań.
Weryfikacja – proces oceny deklaracji dot. danych historycznych i informacji, którego celem jest ustalenie, czy deklaracja jest merytorycznie poprawna i zgodna z kryteriami.
JW – Jednostka Weryfikująca.

3. Kompetencje pracowników

Uprawnienia i obowiązki dla pracowników, które wynikają z zapisów tej instrukcji zostały przedstawione w załączniku nr 1.

4. Opis wykonania

Odwołanie i skarga powinny zostać złożone drogą pisemną. Możliwe jest to zarówno w formie papierowej na adres JW, jak również zgłoszenie elektroniczne na adres: jw@energopomiar.com.pl, wpisując w tytule wiadomości: skarga/odwołanie_nr wniosku, np.: skarga_D_JW_01_0005_25.
Zgłoszenie skargi lub odwołania musi zawierać:
- nazwę oraz dane kontaktowe składającego odwołania lub skargi;
- opis odwołania lub skargi;
- dowody na poparcie odwołania lub skargi.

Wszystkie odwołania lub skargi są zapisywane w rejestrze odwołań i skarg.
Wszystkie działania podejmowane w wyniku wpłynięcia i rozpatrzenia odwołania/skargi są wewnętrznie dokumentowane zgodnie zapisami P_EP_03 (Procedura postępowania z reklamacjami/skargami).
Wszystkie informacje związane z odwołaniami i skargami są poufne, a osoby uczestniczące w procesie nie były zaangażowane w działania będące przedmiotem danego odwołania/skargi.

4.1. Przegląd odwołania/skargi

Po otrzymaniu odwołania/skargi Jednostka Weryfikująca potwierdza, czy odwołanie odnosi się do decyzji podjętej przez nią, a w przypadku skargi - czy dotyczy ona prowadzanych przez nią działań walidacyjnych/weryfikacyjnych. Jeżeli nie, rozpatrywanie odwołania/skargi kończy się na tym etapie, a informacja o tym przekazywana jest do składającego odwołania/skargi.
Jeżeli odwołanie/skarga nie jest jednoznacznie sprecyzowane, JW wzywa do złożenia w określonym terminie, dodatkowych wyjaśnień lub uzupełnienia, z informacją, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie odwołania/skargi bez rozpatrzenia.
Informacje dot. przyjęcia lub odrzucenia odwołania/skargi jest przekazywana składającemu w formie pisemnej w ciągu 5 dni roboczych.

4.2. Ocena odwołania/skargi

JW powierza wyjaśnienie odwołania/skargi osobie, która nie była zaangażowana w działania będące przedmiotem odwołania/skargi.
Podjęte działania będą zależne od rodzaju odwołania/skargi. Analiza wszystkich niezbędnych informacji do rozpatrzenia odwołania/skargi obejmuje:

- przegląd dokumentacji,
- rozmowy ze stronami zainteresowanymi,
- przeprowadzenie audytu wewnętrznego (jeżeli odwołanie lub skarga dotyczy działalności audytora lub walidowanej/weryfikowanej instalacji, a także decyzji zawartej w oświadczeniu walidacyjnym/weryfikacyjnym, której sprawdzenie wymaga wizyty w terenie).

4.3. Decyzja w sprawie odwołania/skargi

Decyzja w sprawie odwołania/skargi jest podejmowania w terminie nie dłuższym niż 30 dni roboczych. W przypadku konieczności wydłużenia tego terminu, Klient jest informowany wraz z podaniem powodu. Składający odwołanie/skargę otrzymuje odpowiedź zawierającą uzasadnienie decyzji najszybciej, jak to będzie możliwe.
JW dopuszcza powołanie niezależnych ekspertów wspierających merytorycznie osoby podejmujące decyzję odnośnie odwołania lub skargi w sytuacji, gdy będzie to niezbędne.
W przypadku gdy rozpatrzone odwołanie/skarga ujawni słabości działania JW lub nieprzestrzeganie obowiązujących procedur, JW podejmie odpowiednie działania doskonalące, które mogą obejmować:

- podjęcie odpowiednich działań korekcyjnych w związku z określonym zleceniem lub członkiem/ami personelu,
- zmiany zasad i procedur,
- podjęcie działań dyscyplinarnych,
- inne działania eliminujące przyczynę niezgodności.

W przypadkach szczególnych, w których nie dochodzi do porozumienia na drodze rozpatrywania odwołania/reklamacji zgodnie z niniejszą instrukcją Komitet ds. Bezstronności przedstawia swoje stanowisko.

5. Zapisy

Rejestr odwołań i skarg.
Zapisy dotyczące wnoszonych i rozpatrzonych odwołań i skarg są przechowywane przez okres 10 lat.

6. Dokumenty związane

PN-EN ISO/IEC 17029	Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek certyfikujących wyroby, procesy i usługi
PN-EN ISO/IEC 14065	Ogólne zasady i wymagania dla jednostek walidujących i weryfikujących informacje środowiskowe

7. Załączniki

Numer	Tytuł
1	Uprawnienia i zadania pracowników