

Procedura rozpatrywania skarg i odwołań

Opis postępowania

Każdy klient IMBiTB ma prawo odwołać się od decyzji jednostki certyfikującej oraz złożyć skargę na świadczone usługi.

Odwołania i skargi są rozpatrywane z zachowaniem zasady bezstronności oraz rzetelności. Szczegółowe zasady rozpatrywania odwołania lub skargi regulują wewnętrzne procedury Instytutu, które są dostępne na życzenie.

Odwołania

Odwołanie od negatywnej decyzji Pionu Certyfikacji IMBiTB (np. odmowa przyznania certyfikatu) powinno być przekazane przez Organizację na piśmie w okresie do 14 dni od daty wydania decyzji. Odwołanie powinno być kierowane do Dyrektora IMBiTB. W uzasadnionych przypadkach rozpatrzenie odwołania może wymagać przeprowadzenia dodatkowej inspekcji w siedzibie Organizacji, oczywiście za zgodą składającego odwołanie. Ostateczna treść odpowiedzi na odwołanie wraz z uzasadnieniem powinna zostać wysłana do Organizacji w ciągu 60 dni od otrzymania pisma.

Skargi

Certyfikowana Organizacja może złożyć skargę do Pełnomocnika ds. Jakości IMBiTB w sprawach dotyczących sposobu przeprowadzenia procesu certyfikacji i prowadzenia nadzoru nad certyfikatem, w tym również na pracę zespołu przeprowadzającego inspekcję. Każda skarga jest analizowana w Pionie Certyfikacji IMBiTB i odpowiedź na zgłoszoną skargę przekazywane jest Klientowi w ciągu 21 dni od daty jej otrzymania.



Nr telefonu

+48-22-614-09-75



Adres pocztowy

Instytut Materiałów Budowlanych
i Technologii Betonu Sp. z o.o.
ul. Palisadowa 20/22, 01-940 Warszawa



Adres email

sekretariat@imbitb.pl