


ZAKŁAD CERTYFIKACJI WYROBÓW		
INSTYTUT TECHNOLOGII BEZPIECZEŃSTWA „MORATEX” ul. M. Skłodowskiej-Curie 3, 90-505 Łódź tel.: 42 633 85 97, e-mail: zcw@moratex.eu		
Edycja: I Data: 05.2015	Procedura	Strona: 1 Stron: 3
Zmiana: 1	Skargi i odwołania P-03	Egzemplarz nr 2

1. Cel procedury.

Celem procedury jest tryb postępowania w przypadku:

- skargi złożonej do Zakładu Certyfikacji Wyrobów przez Klienta lub inne strony zainteresowane certyfikowanym wyrobem, dotyczącej procesu certyfikacji prowadzonego przez ZCW lub innych działań certyfikacyjnych,
- odwołania złożonego do Dyrektora ITB „MORATEX” przez Klienta od decyzji Kierownika ZCW w sprawie udzielenia, przedłużenia, rozszerzenia lub odmowy udzielenia, przedłużenia, ograniczenia, rozszerzenia, zawieszenia lub cofnięcia certyfikatu,
- innych spraw spornych wynikających z różnic w interpretacji wymagań prawnych, dokumentów normatywnych itp.

2. Dokumenty związane.

2.1 Norma PN-EN ISO/IEC 17065 Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek certyfikujących wyroby, procesy i usługi.

2.2 Procedura P-09 Działania korygujące i zapobiegawcze.

3. Sposób postępowania.

3.1. Klient lub inne strony zainteresowane certyfikowanym wyrobem mają prawo do składania na piśmie skargi do ZCW.

3.2. Skargi mogą być składane na każdym etapie procesu certyfikacji lub innych działań certyfikacyjnych.


3.3. Klient ma prawo do składania na piśmie odwołania od decyzji Kierownika ZCW do Dyrektora ITB „MORATEX”.

3.4. Odwołania od decyzji Kierownika ZCW w sprawie udzielenia, przedłużenia, rozszerzenia lub odmowy udzielenia, przedłużenia, ograniczenia, rozszerzenia, zawieszenia lub cofnięcia certyfikatu powinny być składane w terminie do 30 dni od daty otrzymania formalnego powiadomienia o tej decyzji.


3.5. Skarga lub odwołanie muszą być składane w formie pisemnej, muszą dotyczyć działalności certyfikacyjnej, muszą zawierać przyczynę dla jakiej zostały złożone i dokumentację uzasadniającą.

3.6. ZCW przekazuje potwierdzenie przyjęcia formalnej skargi lub odwołania.

3.7. Każda skarga i odwołanie zostaje zarejestrowana w Rejestrze Skarg lub w Rejestrze Odwołań po uprzednim umieszczeniu na niej numeru rejestracyjnego wniosku o przeprowadzenie certyfikacji wyrobu lub certyfikatu, którego dotyczy.

ZAKŁAD CERTYFIKACJI WYROBÓW		
INSTYTUT TECHNOLOGII BEZPIECZEŃSTWA „MORATEX” ul. M. Skłodowskiej-Curie 3, 90-505 Łódź tel.: 42 633 85 97, e-mail: zcw@moratex.eu		
Edycja: I Data: 05.2015	Procedura	Strona: 2 Stron: 3
Zmiana: 1	Skargi i odwołania P-03	Egzemplarz nr 2

- 3.8. Kierownik ZCW z pracownikiem odpowiedzialnym za obszar, którego dotyczy skarga ocenia zasadność skargi i przygotowuje pisemną odpowiedź o wyniku i zakończeniu procesu postępowania ze skargą.
- 3.9. W przypadku nie uznania przez ZCW skargi Klient ma prawo odwołać się do Dyrektora Instytutu w terminie 14 dni od momentu otrzymania formalnego powiadomienia o wyniku i zakończeniu procesu postępowania ze skargą a następnie do Sądu Właściwego dla Instytutu Technologii Bezpieczeństwa „MORATEX”.
- 3.10. W przypadku, gdy rozpatrzenie odwołania wymaga szczególnej wiedzy Dyrektor Instytutu powołuje eksperta/ekspertów.
- 3.11. Zespół ekspertów po rozpatrzeniu odwołania stwierdza jego zasadność lub nie przekazując na piśmie opinię Dyrektorowi Instytutu.
- 3.12. Ostateczna decyzja Dyrektora Instytutu uznająca lub nie zgłoszone odwołanie ma formę Raportu z Odwołania, którego wzór stanowi załącznik do niniejszej procedury.
- 3.13. Klient otrzymuje pisemną odpowiedź o uznaniu lub nie zgłoszonego odwołania wraz z uzasadnieniem.
- 3.14. Oryginały korespondencji dotyczącej skarg lub odwołań są przechowywane w ZCW w teczkach klientów natomiast kopie korespondencji w segregatorze Skargi lub segregatorze Odwołania.
- 3.15. Odwołanie powinno być rozpatrzone w terminie 60 dni od dnia ich doręczenia.
- 3.16. W procesie postępowania dotyczącego skargi koszty powtórnej oceny (w uzasadnionych przypadkach ponosi ZCW), jeśli złożona skarga zostanie uznana. W przeciwnym wypadku koszty ponosi Klient.
- 3.17. W procesie postępowania dotyczącego odwołania od decyzji Klient zobowiązany jest do pokrycia kosztów powtarzanych czynności certyfikacyjnych.
- 3.18. Dyrektor nie uwzględni odwołania jeśli prowadziłoby to do utrzymania w mocy decyzji naruszającej prawo lub interes społeczny.
- 3.19. Klient ma możliwość wycofania złożonej skargi lub odwołania po uzyskaniu od Dyrektora Instytutu dodatkowych wyjaśnień lub wskutek własnej decyzji.
- 3.20. Wycofanie skargi lub odwołania jest równoznaczne z wykreśleniem z Rejestru skarg, odwołań.
- 3.21. W przypadku, gdy Klient nie zgadza się z podjętą przez Dyrektora Instytutu decyzją przysługuje mu prawo odwołania się od niej do Sądu Właściwego dla ITB „MORATEX”.
- 3.22. Sprawy sporne wynikające z różnic w interpretacji wymagań prawnych lub innych (np. norm, wytycznych itp.) kierowane są do radcy prawnego, ekspertów z danej dziedziny lub właściwego Komitetu Technicznego PKN.

ZAKŁAD CERTYFIKACJI WYROBÓW		
INSTYTUT TECHNOLOGII BEZPIECZEŃSTWA „MORATEX” ul. M. Skłodowskiej-Curie 3, 90-505 Łódź tel.: 42 633 85 97, e-mail: zcw@moratex.eu		
Edycja: I Data: 05.2015	Procedura	Strona: 3 Stron: 3
Zmiana:	Skargi i odwołania P-03	Egzemplarz nr 2

3.23. Kopie korespondencji, raporty oraz wszelkie zapisy z procesu postępowania ze skargą są gromadzone w ZCW w segregatorze „Skargi” a procesu postępowania z odwołaniem w segregatorze „Odwołania”.

3.24. W przypadku uznania skargi lub w przypadku wykrycia podczas procesu postępowania ze skargą lub odwołaniem jakiegokolwiek niezgodności ZCW podejmuje działanie korygujące i zapobiegawcze zgodnie z P-09.

4. Odpowiedzialność.

4.1. Za prawidłowe przeprowadzenie postępowań opisanych w procedurze odpowiedzialny jest Kierownik ZCW.

4.2 Za decyzje w sprawie skarg odpowiedzialny jest Kierownik ZCW.

4.3. Decyzje w sprawie odwołań podejmuje Dyrektor Instytutu Technologii Bezpieczeństwa „MORATEX”.

5. Wykaz załączników.

5.1. Załącznik nr 1 – Rejestr Skarg.

5.2. Załącznik nr 2 – Rejestr Odwołań.

5.3. Załącznik nr 3 - Raport ze Skargi/Odwołania.