

# 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: II Data: 12.2017	<b>Procedura</b>	
Zmiana:	<b>Skargi i odwołania P-03</b>	Strona: 1 Stron: 3

## 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 sposobu prowadzenia przez ZCW procesu certyfikacji w tym dotyczącej pracy personelu ZCW,
- 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, 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: II Data: 12.2017	<b>Procedura</b>	
Zmiana: 1	<b>Skargi i odwołania P-03</b>	Strona: 2 Stron: 3

- 3.8. Kierownik ZCW ocenia czy skarga dotyczy działalności certyfikacyjnej, za którą jednostka jest odpowiedzialna. Skarga zasadna jest rozpatrywana przez personel niezaangażowany w działania certyfikacyjne związane ze skargą. Informację o wyniku i zakończeniu procesu postępowania ze skargą Klient otrzymuje na piśmie.
- 3.9. W przypadku nie uznania 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 (uzasadnionych przypadkach) ponosi ZCW jeśli złożona skarga zostanie uznana.
- 3.17. W przypadku nie uznania przez Dyrektora Instytutu zgłoszonego odwołania Klient zobowiązany jest do pokrycia wszystkich kosztów powtarzanych czynności certyfikacyjnych w procesie postępowania ze skargą lub odwołaniem.
- 3.18. Dyrektor nie uwzględni odwołania jeśli prowadziłyby 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: II Data: 12.2017	<b>Procedura</b>	
Zmiana:	<b>Skargi i odwołania P-03</b>	Strona: 3 Stron: 3

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.





**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



**P-03 Załącznik nr 3**  
**Formularz nr 18**  
**Data wydania: 12.2017**

**RAPORT ZE SKARGI/ODWOŁANIA\*)**

<b>NUMER SKARGI/ ODWOŁANIA *):</b>		<b>Nr i data zgłoszenia skargi/odwołania*):</b>
<b>NUMER REJESTRACYJNY WNIOSKU:</b>		
<b>DANE DOSTAWCY(WNIOSKODAWCY)</b>		<b>Nazwa urzędowa:</b>  <b>Adres:</b>  <b>tel/fax:</b>
<b>SKARGA/ODWOŁANIE*) DOTYCZY</b>		
<b>WYNIKI PROCESU POSTĘPOWANIA ZE SKARGĄ/ ODWOŁANIEM*)</b>		
<b>DECYZJA KIEROWNIKA ZCW</b>		
<b>DECYZJA DYREKTORA</b>		

\*) niepotrzebne skreślić

Data:

Podpis