	ICR Polska Sp. z o.o.	Data wydania 28.07.2023
	P-10 Przyjmowanie, ocena i podejmowanie decyzji odnośnie do skarg i odwołań	Wydanie nr 5
	P-10 Receiving, evaluating and deciding on complaints and appeals	Strona 1 z 2

CEL

Zapewnienie, że skargi i odwołania dotyczące procesu certyfikacji są analizowane i rozpatrywane a decyzje są przekazywane do wnoszących skargi i odwołania.

ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI:

- **Członek Zarządu - Dyrektor Zarządzający**
 - Podjęcie ostatecznej decyzji w sprawie skargi i odwołania
- **Zastępca Dyrektora** - przyjęcie skargi lub odwołania do rozpatrzenia. Przekazanie skargi lub odwołania do analizy wyznaczonym komórkom organizacyjnym w zależności od charakteru skargi lub odwołania. Zebranie opinii i podjęcie decyzji o rozpatrzeniu skargi i/lub odwołania, przekazanie propozycji załatwienia skargi lub odwołania Członkowi Zarządu – Dyrektorowi Zarządzającemu.
- **Zespoły ds. Certyfikacji (Wyrobów, Wyrobów Medycznych i Systemów Zarządzania)** przyjmowanie skarg i odwołań (w swoim zakresie), rejestracja na formularzu F-P-10-01, potwierdzenie wnoszącemu skargę lub odwołanie o wplynięciu skargi/odwołania z informacją o orientacyjnym terminie rozpatrzenia i poinformowaniu o decyzji. Przekazanie do Zastępcy Dyrektora, prowadzenie korespondencji z wnoszącymi skargi i odwołania. Analiza skargi i/lub odwołania w zakresie merytorycznym, przygotowanie stanowiska z propozycją odpowiedzi wraz z uzasadnieniem, przekazanie do Zastępcy Dyrektora
- **Pełnomocnik ds. ZSZ** - przeprowadzanie auditu, jeżeli konieczne.

SPOSÓB POSTĘPOWANIA

Po wplynięciu skargi i/lub odwołania do Spółki ICR Polska jest ona rejestrowana w rejestrze Skarg i odwołań F-P-10-01 znajdującym się w każdym Zespole ds. Certyfikacji wg właściwości Po zarejestrowaniu jest przekazywana do Zastępcy Dyrektora. Zastępca Dyrektora po zapoznaniu się ze skargą i/lub odwołaniem przekazuje do rozpatrzenia przez właściwy Zespół ds. Certyfikacji. Po otrzymaniu do analizy skargi i/lub odwołania jest ona rozpatrywana przez koordynatora procesu certyfikacji w Zespole ds. Certyfikacji (Wyrobów, Wyrobów Medycznych, Systemów Zarządzania – wg właściwości) pod kątem jej zasadności. Po analizie skargi/odwołania jest przygotowywana

OBJECTIVE


Ensuring that complaints and appeals regarding the certification process are analyzed and resolved and decisions are forwarded to the complainants and appeals.

RESPONSIBILITIES:

- **Board Member - Managing Director**
 - Making a final decision on complaints and appeals
- **Deputy Director** - accepting a complaint or appeal for consideration. Submission of a complaint or appeal for analysis to designated organizational units depending on the nature of the complaint or appeal. Gathering opinions and making a decision on considering the complaint and/or appeal, submitting a proposal to settle the complaint or appeal to the Member of the Management Board - Managing Director.
- **Certification Teams (Products, Medical Devices and Management Systems)** receiving complaints and appeals (in their scope), registration on the F-P-10-01 form, confirmation to the complainant or appeal about the receipt of the complaint/appeal with information about the approximate date of consideration and notification of the decision. Handing over to the Deputy Director, correspondence with those who lodged complaints and appeals. Substantive analysis of the complaint and/or appeal, preparation of a position with a proposed answer along with justification, transfer to the Deputy Director
- **QM** - conducting an audit, if necessary.

PROCEDURE

After receiving a complaint and/or appeal to ICR Polska, it is registered in the register of Complaints and Appeals F-P-10-01 located in each Certification Team according to the competence. After registration, it is transferred to the Deputy Director. After reviewing the complaint and/or appeal, the Deputy Director forwards it for consideration to the competent Certification Team. management - according to properties) in terms of its legitimacy. After analyzing the complaint/appeal, a response proposal is prepared and submitted to the Deputy Director. After accepting the proposal to settle the complaint/appeal, the

	ICR Polska Sp. z o.o.	Data wydania 28.07.2023
	P-10 Przyjmowanie, ocena i podejmowanie decyzji odnośnie do skarg i odwołań	Wydanie nr 5
	P-10 Receiving, evaluating and deciding on complaints and appeals	Strona 2 z 2

propozycja odpowiedzi i przekazywana do Zastępcy Dyrektora. Zastępca Dyrektora po akceptacji propozycji załatwienia skargi/odwołania, przekazuje propozycję do zatwierdzenia Członkowi Zarządu – Dyrektorowi Zarządzającemu, który podejmuje decyzję-

W przypadku odwołania się podmiotu wnoszącego skargę/odwołanie od tej decyzji, jeżeli zaistniały nowe okoliczności uzasadniające ponowne odwołanie, odwołanie po wpłynięciu jest rejestrowane i przekazywane do ponownego rozpatrzenia do Członka Zarządu - Dyrektora Zarządzającego. Po ponownym rozpatrzeniu przez kompetentny personel skargi/odwołania decyzję podejmuje Członek Zarządu - Dyrektor Zarządzający. W sytuacji nie przyjęcia decyzji wydanej przez Członka Zarządu – Dyrektora Zarządzającego przez zgłaszającego skargę/odwołanie, przysługuje droga sądowa.

FORMULARZE

F-P-10-01 Rejestr skarg i odwołań

Deputy Director submits the proposal to the Member of the Management Board - the Managing Director for approval. who makes the decision.

In the event of an appeal by the entity lodging the complaint/appeal against this decision, if new circumstances have arisen justifying the re-appeal, the appeal is registered and forwarded for reconsideration to the Member of the Management Board - Managing Director. After re-examination of the complaint/appeal by the competent staff, the decision is taken by the Member of the Management Board - Managing Director. If the decision issued by the Member of the Management Board - Managing Director is not accepted by the person lodging the complaint/appeal, there is the right to go to court.

FORMS

F-P-10-01 Register of complaints and appeals

Prepared	Approved
Quality Manager	Managing Director/Board Member
Signature/date	Signature/date