

## Порядок розгляду запитів на надання інформації, апеляцій і скарг.

### АПЕЛЯЦІЯ

незгода заявника з діями ООВ щодо прийнятих рішень, заява про порушення правил та умов проведення процедур з оцінки відповідності, а також оскарження інших дій ТОВ «ІМПРУВ МЕДИКЕЛ», що стосуються оцінки відповідності, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів заявника.

Надходження апеляції на адресу ООВ

*В апеляції повинна бути чітко викладена її суть. До апеляції додаються всі документи і матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції*

*Апеляція повинна бути подана у письмовій формі на ім'я директора ТОВ «ІМПРУВ МЕДИКЕЛ» впродовж місяця після отримання заявником рішення або інформації про дії ООВ, які заявник бажає оскаржити.*

Реєстрація апеляції

Розгляд апеляції

*Апеляційна комісія в ООВ*

*Рішення Апеляційної комісії  
Надання відповіді*

### СКАРГА

висловлення незадоволеності щодо організації, пов'язане з її послугами чи самим процесом розглядання скарг, там, де явно чи неявно очікують відповіді або рішення.

Надходження скарги на адресу ООВ

*Скарга повинна бути подана в письмовому вигляді (лист, факс, повідомлення по E-mail). При надходженні усної скарги потрібно заповнити встановлену форму Ф-009-01, яку заповнює заявник, інший ООВ, орган з акредитації тощо*

Реєстрація скарги

Розгляд скарги

*Рішення про:  
задоволення скарги повністю;  
задоволення скарги частково;  
відхилення скарги.*

*Надання відповіді*