

ОРГАН ІЗ СЕРТИФІКАЦІЇ ТОВ «УКРТЕХКОНТРОЛЬ»	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕДУРА	Пр.7.13/01	
	«Розгляд апеляцій, скарг та спірних питань»	Редакція №4	Аркуш 1 Аркушів 11

ЗАТВЕРДЖУЮ
Керівник ОС
ТОВ «УКРТЕХКОНТРОЛЬ»
Володимир ЖУЧКОВ
«08» 04 2024 р.

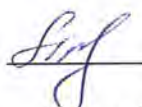


ПРОЦЕДУРА

Розгляд апеляцій, скарг та спірних питань

Пр.7.13/01

РОЗРОБЛЕНО:
Менеджер з якості ОС
ТОВ «УКРТЕХКОНТРОЛЬ»

 Антон ПОНОЧОВНИЙ

«08» квітня 2024 р.

ПРИМІРНИК №1: контрольний робочий врахований

ОРГАН ІЗ СЕРТИФІКАЦІЇ ТОВ «УКРТЕХКОНТРОЛЬ»	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕДУРА	Пр.7.13/01	
	«Розгляд апеляцій, скарг та спірних питань»	Редакція №4	Аркушів 11
		Аркуш 2	

Ця процедура не може бути частково або повністю скопійована, тиражована та розповсюджена без дозволу директора ТОВ «УКРТЕХКОНТРОЛЬ».

Примірник	Користувач	Місцезнаходження примірника
№1	Керівник ОС	Орган з сертифікації ТОВ «УКРТЕХКОНТРОЛЬ»
	Менеджер систем якості ОС	
№2	Інженерно-технічний персонал	
№3	НААУ	НААУ
Всього примірників — 3		

Примірник №1 – контрольний примірник на паперових носіях.

Примірник №2 – робочий примірник, розміщено в мережі Інтернет в форматі PDF, без права на внесення змін. Доступ до Інтернет мережі забезпечується на кожній дільниці.

Примірник №3 – врахований примірник на електронному носії, що надано НААУ.

Переглянуто (актуалізовано)	
Дата	
Посада	
ПІБ працівника	
Підпис	

Відповідальність за впровадження, функціонування і актуалізацію даної процедури несуть керівник та менеджер систем якості органу сертифікації.

ОРГАН ІЗ СЕРТИФІКАЦІЇ ТОВ «УКРТЕХКОНТРОЛЬ»	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕДУРА	Пр.7.13/01	
	«Розгляд апеляцій, скарг та спірних питань»	Редакція №4	Аркуш 3 Аркушів 11

ЗМІСТ

1. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ	4
2. ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ	4
3. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ І ПОВНОВАЖЕННЯ	4
4. ОПИС ПРОЦЕДУРИ.....	4
4.1 Загальні положення	4
4.2 Порядок проведення робіт	5
4.2.1 Розгляд апеляцій.....	5
4.2.2 Розгляд скарг.....	7
4.2.3 Розгляд спірних питань.....	8
4.3 Заходи, направлені органом з оцінки відповідності (сертифікації) на запобігання повторення невідповідностей.....	8
5. ПОСИЛАННЯ.....	8
ДОДАТКИ.....	9
Додаток А	9
Додаток Б	10

ОРГАН ІЗ СЕРТИФІКАЦІЇ ТОВ «УКРТЕХКОНТРОЛЬ»	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕДУРА	Пр.7.13/01	
	«Розгляд апеляцій, скарг та спірних питань»	Редакція №4	Аркушів 11

1. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Дана процедура встановлює порядок розгляду апеляцій, скарг та спірних питань при проведенні робіт з оцінки відповідності, в тому числі сертифікації продукції, послуг, що здійснюють ОС ТОВ «УКРТЕХКОНТРОЛЬ».

Дія даної процедури поширюється на діяльність персоналу ОС, що здійснюють роботи з оцінювання відповідності (сертифікації) продукції, послуг.

Дана процедура реалізує вимоги розділу ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2019, Закону України «Про стандартизацію», Закону України «Про технічні регламенти та процедури оцінки відповідності» у сфері застосування.

2. ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ

Терміни та визначення, що використані в даній процедурі, відповідають тим, що використовуються в ДСТУ ISO 9000, ДСТУ ISO 10002 та ДСТУ ISO/IEC 17000.

Апеляція – вимога подавача об'єкта оцінювання відповідності до органу оцінювання відповідності переглянути рішення, ухвалене цим органом щодо об'єкта.

Скарга – висловлення незадоволеності діями органу оцінювання відповідності з боку будь-якої організації чи особи на яке явно чи неявно очікують відповіді або рішення.

Спірне питання – питання на предмет якого виникла суперечка між об'єктом оцінювання відповідності та органом оцінювання відповідності.

ТОВ «УКРТЕХКОНТРОЛЬ» – товариство з обмеженою відповідальністю «УКРТЕХКОНТРОЛЬ»;

ПК – представник керівництва;

Керівник ОС – керівник органу з сертифікації (органу з оцінки відповідності)

ОС – орган з сертифікації (орган з оцінки відповідності).

3. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ І ПОВНОВАЖЕННЯ

Відповідальність за прийняття рішень з апеляції (скарги) покладається на голову комісії (апеляційної) ОС.

Відповідальність за підготовку документів на засідання апеляційної комісії несе працівник, який проводив роботи з оцінки відповідності.

4. ОПИС ПРОЦЕДУРИ

4.1 Загальні положення

Організація-заявник, що не погодилась з рішенням ОС щодо результатів робіт з оцінки відповідності за його заявкою на оцінку відповідності, визнання робіт з оцінки відповідності, проведених іншими органами, відмову у видачі сертифіката на продукцію (послугу) або скасування ліцензійної угоди, надає письмову апеляцію до ОС не пізніше 1 місяця після одержання

ОРГАН ІЗ СЕРТИФІКАЦІЇ ТОВ «УКРТЕХКОНТРОЛЬ»	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕДУРА	Пр.7.13/01	
	«Розгляд апеляцій, скарг та спірних питань»	Редакція №4	Аркуш 5 Аркушів 11

повідомлення про рішення ОС. Подання апеляції не зупиняє дії прийнятого рішення.

Організації-заявники (особи) можуть подати скаргу (в письмовій або усній формі) на дії ОС з приводу оцінки відповідності, неправильних дій персоналу органу тощо, висловити незгоду по окремих питаннях.

Інформація про те, як і де подавати скаргу доводиться до відома замовників, персоналу та інших зацікавлених сторін на web-сайті ОС та в загальнодоступному місці.

Процес розглядання скарг є легкодоступним усім скаржникам, простим для сприйняття і застосування.

Спірні питання розглядаються відразу при їх виникненні.

ОС забезпечує об'єктивне та неупереджене ставлення при розгляданні скарг, спірних питань.

Інформація щодо скарг, спірних питань, скаржників та процесу розгляду скарги, спірних питань належним чином захищена від розголошення, якщо тільки скаржник не погоджується з її розголошенням.

Увесь персонал органу може контактувати із скаржниками і є підготовлений щодо розглядання скарг, спірних питань, знає вимоги щодо звітування про розгляд скарг та спірних питань (складання протоколів нарад), увічливо ставиться до замовника і оперативно відповідає на їхні скарги, при необхідності скеровує скаржників до відповідальної особи, показує добрі навички врегулювання міжособових відносин і добрі навички спілкування.

Вхідні дані:

- апеляція заявника;
- скарга заявника;
- листування щодо спірного питання.

Вихідні дані:

- рішення апеляційної комісії.

Ресурси та інфраструктура:

- персонал;
- навчання, фахова підтримка;
- нормативні документи;
- документація (процедури і т.д.);
- паперові та магнітні носії;
- персональні комп'ютери та комп'ютерна мережа;
- копіювальна техніка;
- матеріали та устаткування;
- приміщення.

4.2 Порядок проведення робіт

4.2.1 Розгляд апеляцій

Заявник послуг з оцінки відповідності подає апеляцію в ОС у письмовій формі у термін, що не перевищує одного місяця з дня одержання

ОРГАН ІЗ СЕРТИФІКАЦІЇ ТОВ «УКРТЕХКОНТРОЛЬ»	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕДУРА	Пр.7.13/01	
	«Розгляд апеляцій, скарг та спірних питань»	Редакція №4	
		Аркуш 6	Аркушів 11

повідомлення про прийняття рішення ОС. Апеляція реєструється в ТОВ «УКРТЕХКОНТРОЛЬ» згідно з вимогами Пр.8.3/01 і подається на розгляд керівнику ОС. Керівник ОС приймає рішення щодо розгляду апеляції і направляє її ПК.

ПК реєструє апеляцію у журналі (Ф-7.13/01), заводить окрему справу і готує проект наказу по ТОВ «УКРТЕХКОНТРОЛЬ» щодо складу апеляційної комісії. Для розгляду апеляцій в ОС наказом керівника ОС створюється апеляційна комісія в складі не менше трьох членів. Головою апеляційної комісії призначається аудитор, який має сертифікат компетентності аудитора по даному напрямку. Для розгляду кожної апеляції комісія створюється у новому складі.

Персонал (включаючи керівний), якщо він був задіяний протягом останніх двох років у відношенні заявника (чи постачальника), апеляція якого розглядається, не приймає участь в розгляді апеляції.

Апеляція розглядається апеляційною комісією не пізніше місяця після її реєстрації в ОС.

Апеляційній комісії надаються наступні документи:

- апеляція заявника;
- листування щодо спірного питання між заявником, випробувальною лабораторією та ОС;
- протоколи випробувань продукції;
- зразки або фотознімки продукції;
- технічна документація на продукцію (в разі необхідності);
- документи щодо оцінки відповідності.

Документація надається членам апеляційної комісії КП не пізніше, як за два тижні до засідання комісії.

Заявник має право бути заслуханим на засіданні комісії, про що він повідомляється письмово рекомендованим листом. У листі вказується суть питання, дата та місце проведення засідання апеляційної комісії.

Під час прийняття рішення мають бути присутні тільки члени комісії (у повному складі). Апеляційна комісія розглядає спірні питання конфіденційно.

Апеляційна комісія, як правило, приймає одне з таких рішень:

- видати сертифікат (ліцензію);
- відмовити у видачі сертифікату (ліцензій);
- скасувати видану ліцензію.

Рішення апеляційної комісії ідентифікується за номером заявки на оцінку відповідності та реєструється у журналі (Ф-7.13/01) і письмово доводяться до відома заявника в термін не пізніше семи днів з дня засідання.

Засідання комісії протоколюється, протокол підписується всіма членами комісії.

ОРГАН ІЗ СЕРТИФІКАЦІЇ ТОВ «УКРТЕХКОНТРОЛЬ»	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕДУРА	Пр.7.13/01	
	«Розгляд апеляцій, скарг та спірних питань»	Редакція №4	
		Аркуш 7	Аркушів 11

В разі незгоди з рішенням апеляційної комісії заявник має право подати апеляцію до Комісії з апеляцій центрального органу виконавчої влади з питань технічного регулювання або оскаржити його в судовому порядку.

Протоколи засідань апеляційної комісії та всі матеріали зберігаються в окремій справі в ОС та згідно з процедурою Пр.7.5/01.

4.2.2 Розгляд скарг

На web-сайті ОС подана інформація про те, до кого і де подається скарга, також там вказана і форма для подання скарги Додаток Б (форма Ф-7.13/02). У випадку, якщо скарга надходить по телефону або в інший спосіб форму заповнює особа, яка приймає скаргу.

ПК реєструє скаргу у журналі Додаток А (форма Ф-7.13/01), заводить окрему справу і призначає відповідального за роботу по розгляду скарги або (при необхідності) готує проект наказу по ТОВ «УКРТЕХКОНТРОЛЬ» щодо складу комісії по розгляду скарги.

У записі про скаргу зазначається спосіб задоволення скарги, що його прагне скаржник та будь-яку іншу інформацію, необхідну для результативного розглядання скарги.

Скарга відстежується з моменту отримання протягом усього процесу доти, доки не буде прийнято остаточне рішення.

Отримання кожної скарги відразу підтверджується скаржникові. Скарга розглядається швидко, враховуючи її терміновість. Після отримання кожної скарги її треба спочатку оцінити з погляду таких критеріїв як суттєвість, наслідки для здоров'я, безпеки, складність, а також потреба та можливість виконання негайної дії.

Організація (особа), що подала скаргу своєчасно повідомляється про хід розглядання скарги протягом усього процесу розглядання скарги, а також при настанні кінцевого терміну прийняття рішення за скаргою (поштою, телефоном або електронною поштою). Пов'язані зі скаргою рішення чи будь-яка дія стосовно скаржника або залученого персоналу повідомляються їм відразу після прийняття рішення чи вибору дії.

На підставі ретельного розглядання всіх відповідних обставин і вивчення всієї відповідної інформації ОС пропонує спосіб вирішення проблеми та запобігання її виникненню в майбутньому. Якщо скаргу неможливо негайно розв'язати її треба опрацювати і якнайшвидше довести до результативного розв'язання.

Якщо скаржник погоджується із запропонованим рішенням або запропонованою дією, тоді рішення (дію) треба виконати та зареєструвати.

Якщо скаржник відхиляє запропоноване рішення чи запроповану дію, тоді скарга залишається відкритою, про що робиться запис в журналі Додатку А (формі Ф-7.13/01). Скаржника інформують про наявні (альтернативні) шляхи розв'язання проблеми або необхідність зовнішнього звернення.

ОРГАН ІЗ СЕРТИФІКАЦІЇ ТОВ «УКРТЕХКОНТРОЛЬ»	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕДУРА	Пр.7.13/01	
	«Розгляд апеляцій, скарг та спірних питань»	Редакція №4	Аркушів 11
		Аркуш 8	

ОС має продовжувати відстежувати хід розглядання скарги доти, доки всі прийнятні внутрішні та зовнішні варіанти звернення не буде вичерпано або скаргу не буде задоволено.

4.2.3 Розгляд спірних питань

При виникненні спірного питання робиться реєстрація в журналі Додатку А (формі Ф-7.13/01).

Спірні питання розглядаються в робочому порядку.

При необхідності створюється комісія та розглядається питання згідно з п. 4.2.2 даної процедури. Листування по спірному питанню підшиваються і зберігаються в ОС.

Визначення рівня задоволеності замовників процесом розглядання скарг, спірних питань здійснюється у формі вибіркового обстежень думки скаржників.

4.3 Заходи, направлені органом з оцінки відповідності (сертифікації) на запобігання повторення невідповідностей

ОС досліджує результати розгляду апеляцій, скарг, спірних питань. За результатами дослідження ОС розробляє коригувальні дії для:

- зменшення наслідків будь-якої невідповідності;
- відновлення відповідності з вимогами оцінки відповідності настільки швидко, наскільки можливо;
- запобігання повторенню невідповідності.

З розробленими заходами ознайомлюється весь персонал ОС. Їх ефективність оцінюється шляхом проведення чергового (позачергового) внутрішнього аудиту.

5. ПОСИЛАННЯ

Закон України «Про стандартизацію»;

Закон України «Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності»;

ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів;

ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги;

ДСТУ ISO 10002:2007 Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях;

ДСТУ ISO/IEC 17000:2021 Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи;

ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2019 Оцінювання відповідності – Вимоги до органів, що сертифікують продукцію, процеси та послуги

ОРГАН ІЗ СЕРТИФІКАЦІЇ ТОВ «УКРТЕХКОНТРОЛЬ»	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕДУРА	Пр.7.13/01	
	«Розгляд апеляцій, скарг та спірних питань»	Редакція №4	Аркуш 10 Аркушів 11

Додаток Б
Форма Ф-7.13/02 «Форма для подачі скарги».

ФОРМА ДЛЯ ПОДАЧІ СКАРГИ

1. Відомості про скаржника

Прізвище/ назва організації _____

Адреса _____

(поштовий індекс, місто, країна, номер телефону, номер факсу, E-mail)

Відомості про особу, яка діє за дорученням скаржника (при необхідності)

Контактна особа _____

(прізвище, телефон, факс)

2. Опис продукції (послуги)

Реєстраційний номер (при наявності) _____

Опис _____

3. Проблема, яка виникла.

Дата виникнення _____

Опис _____

4. Запропонований скаржникові спосіб задоволення скарги

(дата)

(підпис)

Перелік поданих документів
