



ДОКУМЕНТ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ. СТАНДАРТНА ПРОЦЕДУРА

ВИПISKA
з СП-06 ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ

Дана ВИПISKA містить основні положення СП-06 ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ, який встановлює вимоги щодо отримання, оцінювання і ухвалювання рішень щодо скарг та апеляцій, а саме:

«5. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

5.1 Для результативного розглядання апеляцій та скарг ОС дотримується наступних принципів:

- відкритість;
- доступність;
- спроможність швидко реагувати;
- об'єктивність;
- конфіденційність;
- орієнтація на заявника;
- відповідальність;
- постійне поліпшення;
- неупередженість.

5.2 Для виключення надходження апеляцій та скарг стосовно діяльності ОС, персонал ОС виконує роботи відповідно до вимог застосованих нормативних документів, а також виконує дії, направлені на попередження можливих апеляцій та скарг (тобто виявлення та усунення їх потенційних причин).

5.3 Заявники мають можливість надавати апеляції та скарги всіма доступними засобами, зокрема шляхом:

- особистого звернення до керівництва ТОВ «ІМПЕРІУМ СЕРТИФІК»;
- усних звернень громадян, що звернулися за телефоном ТОВ «ІМПЕРІУМ СЕРТИФІК»;
- письмових звернень за поштовою адресою та електронною поштою ТОВ «ІМПЕРІУМ СЕРТИФІК»;

5.4 До розгляду апеляцій та скарг та прийняття рішень за ними не залучається персонал, який був залучений до діяльності, безпосередньо пов'язаної з цими апеляціями та скаргами, а також персонал, який надавав консультування апелянту чи скаржнику, чи працював у нього на протязі двох років до дати розгляду апеляції чи скарги.

6. УПРАВЛІННЯ АПЕЛЯЦІЯМИ

6.1. Загальні положення

При незгоді з процедурами та результатами сертифікації або технічного нагляду з боку ОС, заявник або інша сторона може подати апеляцію до ОС. Подача апеляції не зупиняє дії прийнятих рішень.

У разі надходження апеляції на адресу ОС, управління апеляцією здійснюється згідно з вимогами цієї СП, з урахуванням вимог ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1; ISO/TS 22003 та ДСТУ ISO 10002.

Заявник може оскаржити такі дії та рішення ОС:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на сертифікацію;
- необґрунтована відмова у видачі/підтвердженні сертифіката відповідності;
- інші дії, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів заявника у сфері сертифікації.

6.2 Порядок подання апеляцій

Апеляція повинна подаватися в письмовій формі на ім'я керівника ОС протягом 10 днів після отримання заявником рішення або інформації про дії чи бездіяльність ОС, які заявник бажає оскаржити.

Термін подачі апеляції не повинен перевищувати 10 днів від дати одержання рішення ОС або відмови у відновленні порушених прав з боку ОС.

Для розгляду апеляцій в ОС створюється апеляційна комісія (далі - Комісія)

До апеляції додаються всі документи і матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в



ДОКУМЕНТ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ. СТАНДАРТНА ПРОЦЕДУРА

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ

апеляції, як правило:

- листування щодо спірного питання між заявником та ОС;
- копії рішення про відмову видачі сертифіката на систему управління/ скорочення галузі/призупинення/скасування сертифіката на систему управління;
- технічна документація (у разі потреби).

Комісія може вимагати надання інших документів, що необхідні для розгляду апеляції.

Розгляду не підлягають апеляції від одного й того ж апелянта з одного й того ж питання, якщо вперше по апеляції рішення було прийняте.

6.3. Реєстрація апеляцій

Апеляція реєструється в **Ж-06-01 Журналі реєстрації скарг та апеляцій** та в двотижневий термін подається на розгляд комісії. В апеляції повинна бути чітко викладена суть. Подання апеляції не зупиняє дії прийнятого рішення.

6.4 Порядок розгляду апеляцій

7.4.1 Після отримання апеляції, ОС повинен підтвердити, чи стосується вона діяльності з сертифікації, за яку несе відповідальність ОС. Якщо апеляція стосується сертифікованого замовника, при розгляді ОС враховує результативність сертифікованої системи менеджменту замовника. Будь-яка скарга на сертифікованого замовника передається ОС сертифікованому замовнику, якого вона стосується, у придатний термін.

6.4.2. Формування комісії

Для розгляду та прийняття рішення за кожною апеляцією створюється спеціальна апеляційна комісія, до складу якої включаються: представники ОС, а також, за потреби, представники інших зацікавлених організацій (за згодою). Кандидатура голови комісії та її склад затверджуються наказом керівника ОС.

6.4.3 Розгляд апеляцій

Перед розглядом апеляцій заявник ознайомлюється з процедурою розгляду апеляції. Зареєстрована апеляція і інші матеріали, що надійшли разом з нею, передаються Голові комісії.

Апеляція розглядається апеляційною комісією ОС в термін не пізніше одного місяця після її реєстрації ОС. Якщо в місячний термін вирішити порушені в апеляції питання неможливо, Голова встановлює додатковий термін для її розгляду, про що повідомляє апелянта. Загальний термін розгляду апеляції не може перевищувати сорока п'яти робочих днів.

Апеляційна комісія для розгляду апеляції повинна мати наступні документи: апеляцію заявника; листування щодо спірного питання між заявником та ОС.

Обговорення результатів розгляду апеляції проводиться на закритому засіданні комісії тільки її членами у складі, достатньому для прийняття відповідного рішення (не менше двох третіх складу комісії).

6.4.4 Рішення комісії

За результатами обговорення та розгляду апеляції комісією виноситься рішення, яке приймається на закритому засіданні більшістю голосів та підписується головою комісії і всіма її членами. Рішення, що буде повідомлене апелянту (позивачу), ухвалюється, перевіряється і затверджується особами, не залученими попередньо до змісту апеляції (предмету апеляції).

Якщо комісія визнає дії або рішення ОС правомірними, то вона приймає рішення про відмову заявнику у задоволенні апеляції.

Після офіційного розгляду апеляції комісія письмово доводить до сторін прийняте рішення.

Апеляційна комісія приймає одне з таких рішень: видати сертифікат (ліцензійну угоду); відмовити у видачі сертифіката (ліцензійної угоди); скасувати видану ліцензійну угоду.



ДОКУМЕНТ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ. СТАНДАРТНА ПРОЦЕДУРА

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ

6.5 Вихідні дані процесу управління апеляціями

6.5.1 Особа, призначена відповідальною за розгляд скарг та апеляцій, спільно з фахівцем, до компетенції якого відноситься дана апеляція, розробляють необхідні дії, призначають конкретні терміни їх виконання. При цьому розроблені дії повинні бути такими, щоб усунути причини виникнення апеляції та виключити можливість повторного виникнення подібних апеляцій.

6.5.2 Розроблені дії та терміни їх виконання фіксуються в **Ж-06-01 Журналі реєстрації скарг та апеляцій** і доводяться до відома виконавця, який несе відповідальність за виконання всіх розроблених дій у встановлені терміни та звітування про їх виконання.

6.5.3 У разі незгоди з рішенням апеляційної комісії однієї із сторін, вона має право звернутися безпосередньо до арбітражного суду згідно з чинним законодавством.

6.5.5 Витрати, пов'язані з розглядом апеляції несе кожна із сторін.

6.5.6 ОС разом з замовником і позивачем визначає, чи потрібно, і якщо так, у якому обсязі, повинно бути розголошено предмет апеляції і висновки.

7 УПРАВЛІННЯ СКАРГАМИ

7.1 Загальні положення

7.1.1 ОС має дієво виконувати свої зобов'язання щодо результативного розглядання скарг.

7.1.2 Після надходження початкової скарги, яка подається скаржником в довільній формі, вона подається керівникові ОС для резолюції і реєструється в **Ж-06-01 Журналі реєстрації скарг та апеляцій**, використовуючи допоміжну інформацію. У записі про початкову скаргу зазначається спосіб задоволення скарги, що його прагне скаржник, та будь-яка інша інформація, необхідна для результативного розглядання скарги, зокрема:

- опис скарги та відповідні допоміжні дані;
- запропонований скаржником спосіб задоволення скарги;
- кінцевий термін для відповіді;
- дані про працівників, підрозділ;
- негайно виконану дію (якщо така є).

7.1.3 Після отримання скарги, ОС повинен підтвердити, чи стосується скарга діяльності з сертифікації, за яку несе відповідальність ОС, повідомити письмово про це скаржника, визначити кінцевий термін для надання відповіді по скарзі та визначити необхідність виконання негайних дій по даній скарзі.

7.2 Порядок розгляду скарг

7.2.1 Для розгляду та прийняття рішення за кожною скаргою збирається засідання Ради ОС .

7.2.2 Кожна скарга оцінюється з погляду таких критеріїв, як суттєвість, наслідки для безпеки, складність, вплив, а також потреба та можливість виконання негайної дії.

7.2.3 Представники Ради ОС ретельного розглядають всі відповідні обставини виникнення скарги і вивчають всю інформацію стосовно скарги.

Зареєстрована скарга аналізується ОС з метою:

- визначення, чи дійсно скарга є недоліком в роботі ОС;
- встановлення причини виникнення скарги;
- встановлення необхідності розроблення коригувальних/запобіжних дій.

Під час аналізування скарги необхідно розглядати:

- взаємопов'язані функції/процес, що стосуються скарги;
- фінансові витрати, необхідні для управління скаргою;
- підготовку персоналу.

7.2.4 На підставі відповідного ретельного розглядання на засіданні Ради ОС визначаються способи вирішення проблеми та запобігання її виникненню в майбутньому. Якщо скаргу неможливо негайно



**ДОКУМЕНТ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ.
СТАНДАРТНА ПРОЦЕДУРА**

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ

розв'язати, тоді її необхідно опрацювати у передбачений спосіб, щоб якнайшвидше довести її до результативного розв'язання.

Внаслідок аналізування скарги може бути прийняте рішення про:

- задоволення скарги повністю;
- задоволення скарги частково;
- незадоволення скарги

7.2.5 Пов'язані зі скаргою рішення чи будь-яка дія стосовно скаржника або залученого персоналу, після прийняття рішення на засіданні Ради ОС, повідомляються сторонам відразу після прийняття рішення чи вибору дії.

7.3 Вихідні дані процесу управління скаргами

7.3.1 Якщо скаржник погоджується із запропонованим рішенням або запропонованою дією, тоді рішення чи дія виконується. При цьому розроблені коригувальні/запобіжні дії повинні бути такими, щоб усунути причину виникнення скарги та виключити можливість повторного виникнення подібних скарг. Контроль виконання розроблених коригувальних/запобіжних дій щодо скарг, а також їх результативність, здійснюється керівником ОС. Розроблені коригувальні дії, терміни та відомості про їх виконання документуються в **Ж-06-01 Журналі реєстрації скарг та апеляцій**.

7.3.2 Якщо скаржник відхиляє запропоноване рішення чи запропоновану дію, тоді скарга має залишатися відкритою. Це треба зареєструвати, а скаржника треба поінформувати про наявні альтернативні форми внутрішнього та зовнішнього звернення.

7.4 Підтримування та поліпшення процесу

7.4.1 Усі скарги, які надходять на адресу ОС, підлягають постійному аналізу, з метою визначення, які із скарг систематичні, повторно виниклі чи поодинокі випадкові проблеми і тенденції, а також, щоб визначити причини виникнення скарг та усунення виявлених причин.

7.4.2 Для визначення рівня задоволеності скаржників процесом розглядання скарг, в ОС здійснюється анкетування замовників.

7.4.3 Дієвість процесу розглядання скарг, при наявності скарг, аналізується при проведенні засідання Комітету неупередженості ОС. Представник керівництва з питань розглядання скарг надає дані для проведення аналізування.»