

ОС ТОВ "ТЕСТМЕТРСТАНДАРТ"	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ	ПР-09
	Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	Редакція: 07
		Сторінка 4 з 15

1. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Складовою частиною Політики органу з сертифікації ТОВ «ТЕСТМЕТРСТАНДАРТ» (далі –ОС) є розгляд всіх наявних апеляцій, рекламацій (претензій), скарг та спірних питань з прийняттям рішення про проведення належних коригувальних та запобіжних дій та оцінювання їх результативності.

В даній процедурі встановлюється порядок розгляду апеляцій, рекламацій (претензій), скарг та спірних питань, поданих до органу з сертифікації замовниками або іншими сторонами.

2. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ, ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ, ПОЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ

ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT);

ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи (ISO/IEC 17000:2004, IDT);

ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2019 Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг (EN ISO/IEC 17065:2012, IDT; ISO/IEC 17065:2012, IDT);

ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2017 Оцінка відповідності. Вимоги до органів, які здійснюють аудит і сертифікацію систем управління. Частина 1. Вимоги (EN ISO/IEC 17021-1:2015, IDT; ISO/IEC 17021-1:2015, IDT);

ДСТУ ISO 10002:2019 Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях (ISO 10002:2018, IDT);

Методика М-13 Контроль невідповідностей та коригувальні дії;

Загальний документ «Положення про Апеляційну комісію ОС».

В даній методиці використовуються наступні терміни та визначення, позначки та скорочення:

ОС – орган з сертифікації ТОВ «ТЕСТМЕТРСТАНДАРТ»;

СУЯ – система управління якістю;

СМ – система менеджменту;

Апеляція – оскарження рішення органу сертифікації;

Рекламація (претензія) – незадоволеність чимось або заява про виявлені недоліки у наданій послугі і вимога відшкодувати збитки;

Скарга – це вираження невдоволення, викладене як правило в письмовій формі, щодо дій, бездіяльності посадових осіб ОС з боку будь-якої фізичної чи юридичної особи, що може виникнути в процесі відносин, пов'язаних з сертифікацією (оцінкою відповідності), з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів;

Спірне питання – виникнення протиріч між заявником та ОС;

Апеляція, рекламація (претензія), скарга, спірне питання далі по тексту – звернення.

3. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Розробка, перегляд процедури, внесення змін до неї, поширення здійснюються у відповідності з вимогами методики М-02 «Контроль документів та протоколів».

ОС ТОВ "ТЕСТМЕТРСТАНДАРТ"	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ	ПР-09
	Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	Редакція: 07
		Сторінка 5 з 15

3.1. Призначеність процесу

Цей процес призначений для прийняття управлінських рішень, необхідних при розгляді апеляцій, рекламаций (претензій), скарг та спірних питань, проведення належних коригувальних та запобіжних дій з метою запобігання їх повторного виникнення, а також оцінку результативності проведених робіт.

3.2. Відповідальність

Відповідальність за функціонування даного процесу несе керівник ОС.

Відповідальність за функціонування і актуалізацію даної процедури несуть представник керівництва та менеджер з якості ОС.

Відповідальність за виконання вимог цієї процедури несуть всі працівники ОС.

Розробка, перегляд процедури, внесення змін до неї, поширення здійснюються у відповідності з вимогами методики М-02 «Контроль документів та протоколів».

4 ПОРЯДОК ВИКОНУВАННЯ ПРОЦЕСУ

4.1 Порядок розгляду апеляцій

4.1.1 Процес розгляду апеляцій містить наступні етапи:

- реєстрація;
- опрацювання;
- коригувальні та/або запобіжні дії (у разі необхідності);
- повідомлення заявника про результати опрацювання;
- документування процесу розгляду та архівація документів.

Функція розгляду апеляцій, які виникають під час або після сертифікації (оцінки відповідності) продукції, послуг, систем менеджменту, атестації виробництва, проведенні наглядового аудиту, технічного нагляду покладена на Апеляційну Комісію.

4.1.2 Отримання та реєстрація апеляцій

Апеляція, скарга, спірне питання повинні подаватися у письмовій довільній формі офіційним повідомленням. Повідомлення може оформлюватись за Зразком (Додаток № 3), який розміщений на офіційному сайті ТОВ «ТЕСТМЕТРСТАНДАРТ». Звернення подається на ім'я Керівника ОС та не пізніше одного місяця після одержання повідомлення про прийняте Рішення ОС або інформації про дії ОС, які замовник бажає оскаржити. Це не зупиняє дії прийнятого Рішення ОС. Реєстрації підлягають усі звернення, що надійшли до ОС, а також ті, які були висловлені в усній формі, наприклад, за телефоном, за винятком таких, за якими неможливо встановити авторство (такі звернення визнаються анонімними та розгляду не підлягають).

Апеляція реєструється у «Журнал реєстрації скарг, апеляцій та спірних питань» (Ф-01-ПР-09) в електронному вигляді, кожним співробітником, що отримав звернення. ОС офіційним повідомленням підтверджує отримання.

ОС ТОВ "ТЕСТМЕТРСТАНДАРТ"	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ	ПР-09
	Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	Редакція: 07
		Сторінка 6 з 15

4.1.3 Опрацювання та розгляд апеляцій

Оцінювання й ухвалення рішень щодо апеляцій детально описано у "Положенні про Апеляційну комісію органу з сертифікації".

4.1.4 Документування процесу розгляду апеляції та архівація документів.

Процес розгляду апеляції документується Апеляційною Комісією шляхом ведення відповідного протоколу засідання Апеляційної Комісії (Ф-02-ПР-09). Належне ведення протоколу є відповідальністю секретаря Апеляційної Комісії.

Документація по розгляду звернення зберігається в ОС відповідно до встановленого терміну. Протоколи засідань та відповідні рішення зберігаються в ОС протягом 10 років.

Відповідальність збереження документації (протоколи засідань, матеріали пов'язані із розглядом звернень) несе секретар Апеляційної Комісії.

4.2 Процес розгляду скарг

4.2.1 Процес розгляду скарг містить наступні етапи:

- реєстрація;
- опрацювання;
- коригувальні та/або запобіжні дії (у разі необхідності);
- повідомлення заявника про результати опрацювання;
- документування процесу розгляду та архівація документів.

Функція розгляду скарг, які виникають під час або після сертифікації (оцінки відповідності) продукції, послуг, систем менеджменту, атестації виробництва, проведенні наглядового аудиту, технічного нагляду покладена на Комісію ОС, призначених наказом Керівника ОС.

4.2.2 Особою, що звертається, можуть бути оскаржені такі дії та рішення ОС:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на проведення робіт з сертифікації/оцінки відповідності;
- відмова у видачі сертифіката відповідності, сертифіката експертизи типу, атестата виробництва);
- порушення правил і процедури сертифікації/оцінки відповідності, технічного нагляду/наглядового аудиту;
- скасування або призупинення дії сертифіката відповідності, сертифіката експертизи типу, атестата виробництва)
- інші дії, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів замовника у сфері сертифікації/оцінки відповідності.

4.2.3 Термін розгляду скарг

Якщо питання, порушене у скарзі, стосується діяльності ОС, Комісія ОС здійснює його розгляд протягом **1 місяця** з дня реєстрації звернення. Якщо у місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Керівник ОС, встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється заявникові.

ОС ТОВ "ТЕСТМЕТРСТАНДАРТ"	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ	ПР-09
	Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	Редакція: 07
		Сторінка 7 з 15

4.2.4 Документування процесу розгляду скарг та архівація документів.

Процес розгляду скарги документується Комісією ОС шляхом ведення відповідного протоколу засідання Комісії ОС (Ф-02-ПР-09). Належне ведення протоколу є відповідальністю секретаря Комісії.

Документація зберігається в ОС відповідно до встановленого терміну. Протоколи засідань та відповідні рішення зберігаються в ОС протягом 10 років.

Відповідальність збереження документації (протоколи засідань, матеріали пов'язані із розглядом звернень) несе секретар Комісії ОС.

4.2.5. Опрацювання та розгляд скарг

ОС аналізує отриману інформацію та визначає, чи це стосується сертифікаційної діяльності, за яку він відповідає.

Для розгляду кожної скарги наказом Керівника ОС створюється Комісія ОС, склад якої формується у кожному конкретному випадку. Персонал, включаючи керівника, не приймає участь в розгляді, якщо він був задіяний до сертифікаційної діяльності, консультував замовника або протягом останніх двох років після консультування працював у замовника чи постачальника, звернення якого розглядається.

У скарзі повинні бути чітко викладені її суть та причина. Для розгляду береться та перевіряє вся необхідна інформація та матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться у скарзі. Цими матеріалами можуть бути:

- листування щодо спірного питання між постачальником та ОС;
- протоколи випробувань продукції (за необхідності);
- звіт за сертифікованою системою менеджменту, акти обстеження виробництва або звіт про результати технічного нагляду за сертифікованою продукцією, наглядового аудиту за сертифікованою системою менеджменту (в разі потреби);
- нормативна та технічна документація на продукцію (в разі потреби);
- результати перевірок, які проводилися уповноваженими державними органами, які здійснюють наглядові та контрольні функції (при наявності та в разі потреби).

На вимогу Комісії ОС за необхідності надаються інші документи, необхідні для розгляду.

У випадку, коли скарга стосується клієнта з сертифікованою системою менеджменту, під час розглядання враховується її ефективність.

Голова Комісії ОС призначає дату засідання комісії. Секретар забезпечує участь у засіданні всіх членів Комісії ОС, представників заявника, що подав звернення, та ОС. Документація надається членам комісії не пізніше, як за два тижні до засідання комісії.

Головує на засіданні голова Комісії. Секретар Комісії представляє комісії суть справи і веде протокол засідання.

Під час розгляду скарги представники замовника і ОС мають право бути заслуханими на засіданні комісії.

Комісія розглядає усі питання конфіденційно. Під час прийняття рішення мають бути присутні тільки члени комісії у повному складі.

Комісія ознайомлюється з матеріалами звернення, аналізує, перевіряє факти, викладені у скарзі, за необхідності збирає додаткові матеріали по питаннях, порушених у скарзі. За результатами аналізу матеріалів звернення комісія в обов'язковому порядку робить висновок

ОС ТОВ "ТЕСТМЕТРСТАНДАРТ"	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ	ПР-09
	Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	Редакція: 07
		Сторінка 8 з 15

про обґрунтованість або необґрунтованість звернення, який відображається у відповідному протоколі засідання комісії.

Рішення приймаються простою більшістю голосів присутніх членів Комісії.

4.2.6 Дії за результатами розгляду скарг

Комісія, розглянувши звернення, може прийняти рішення:

- про задоволення скарги (повністю або частково). Якщо Комісія визнає рішення та дії ОС неправомірними, вона приймає рішення про обґрунтованість звернення і зобов'язує ОС провести коригувальні дії для усунення допущених порушень та скасувати прийняте ним рішення.

- про відмову в задоволенні скарги. Якщо Комісія установить, що рішення та дії ОС правомірні, Комісія приймає рішення про відмову замовнику у задоволенні скарги.

Рішення про відмову в задоволенні скарги приймається у випадках, якщо:

- дії осіб визнані законними і обґрунтованими;
- звернення не обґрунтоване або факти, викладені у зверненні, не підтверджуються;
- дії осіб оскаржені в судовому порядку.

Прийняті на засіданнях Комісії рішення та висновки оформлюються протоколом, який веде секретар Комісії. Вони повинні бути підписані головою комісії і всіма її членами та письмово доводиться до сторін, які брали участь у розгляді.

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

При незгоді з рішенням апеляційної комісії ОС замовник має право звернутися до Комісії з апеляцій Національного агентства з акредитації України в місячний термін.

Після прийняття остаточного рішення по скарзі, у разі необхідності, комісія може рекомендувати керівництву ОС у встановленому порядку внести зміни до чинної системи управління ОС та/або вжити заходів, необхідних для усунення невідповідної роботи ОС та її наслідків.

ОС разом з клієнтом і скаржником, чи потрібно, і якщо так, у якому обсязі, розголошувати предмет скарги та її висновки.

Висновки прийняті на засіданні заносяться до «Журналу реєстрації скарг, апеляцій та спірних питань» (Ф-01-ПР-09).

4.2.7 Повідомлення заявника про результати обробки скарги

Протягом трьох робочих днів із дати прийняття рішення по скарзі заявнику надсилається письмова відповідь (офіційне повідомлення). Складання листа-відповіді заявнику є відповідальністю секретаря Комісії.

Відповідь має містити посилання на нормативні акти та/або на систему управління ОС.

4.3 Процес розгляду спірних питань

4.3.1 Процес розгляду спірних питань містить наступні етапи:

- реєстрація;
- опрацювання;
- коригувальні та/або запобіжні дії (у разі необхідності);
- повідомлення заявника про результати опрацювання;
- документування процесу розгляду та архівація документів.

ОС ТОВ "ТЕСТМЕТРСТАНДАРТ"	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ	ПР-09
	Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	Редакція: 07
		Сторінка 9 з 15

Функція розгляду спірних питань, які виникають під час або після сертифікації (оцінки відповідності) продукції, послуг, систем менеджменту, атестації виробництва, проведенні наглядового аудиту, технічного нагляду покладена на Група ОС, призначених наказом Керівника ОС.

4.3.2 Термін розгляду спірних питань

Якщо питання, порушене у спірному питанні, стосується діяльності ОС, Група ОС здійснює його розгляд протягом **1 місяця** з дня реєстрації звернення. Якщо у місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Керівник ОС, встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється заявникові.

4.3.3 Документування процесу розгляду спірних питань та архівація документів.

Процес розгляду спірного питання документується Групою ОС шляхом ведення відповідного протоколу засідання Групи ОС (Ф-02-ПР-09). Належне ведення протоколу є відповідальністю секретаря Групи ОС.

Документація зберігається в ОС відповідно до встановленого терміну. Протоколи засідань та відповідні рішення зберігаються в ОС протягом 10 років.

Відповідальність збереження документації (протоколи засідань, матеріали пов'язані із розглядом звернень) несе секретар Групи ОС.

4.3.4 Опрацювання та розгляд спірного питання

ОС аналізує отриману інформацію та визначає, чи це стосується сертифікаційної діяльності, за яку він відповідає.

Для розгляду кожного спірного питання наказом Керівника ОС створюється Група ОС, склад якої формується у кожному конкретному випадку. Персонал, включаючи керівника, не приймає участь в розгляді, якщо він був задіяний до сертифікаційної діяльності, консультував замовника або протягом останніх двох років після консультування працював у замовника чи постачальника, звернення якого розглядається.

Для розгляду береться та перевіряє вся необхідна інформація та матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що стосуються спірного питання. Цими матеріалами можуть бути:

- листування щодо спірного питання між постачальником та ОС;
- протоколи випробувань продукції (за необхідності);
- звіт за сертифікованою системою менеджменту, акти обстеження виробництва або звіт про результати технічного нагляду за сертифікованою продукцією, наглядового аудиту за сертифікованою системою менеджменту (в разі потреби);
- нормативна та технічна документація на продукцію (в разі потреби);
- результати перевірок, які проводилися уповноваженими державними органами, які здійснюють наглядові та контрольні функції (при наявності та в разі потреби).

Голова Групи ОС призначає дату засідання комісії. Секретар забезпечує участь у засіданні всіх членів Групи ОС, представників заявника, що подав звернення, та ОС. Документація надається членам комісії не пізніше, як за два тижні до засідання комісії.

ОС ТОВ "ТЕСТМЕТРСТАНДАРТ"	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ	ПР-09
	Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	Редакція: 07
		Сторінка 10 з 15

Головує на засіданні голова Групи ОС. Секретар представляє суть справи і веде протокол засідання.

Група ОС розглядає усі питання конфіденційно. Під час прийняття рішення мають бути присутні тільки члени комісії у повному складі.

Група ОС ознайомлюється з матеріалами звернення, аналізує, перевіряє факти, за необхідності збирає додаткові матеріали. За результатами аналізу матеріалів звернення Групи ОС в обов'язковому порядку робить висновок про обґрунтованість або необґрунтованість звернення, який відображається у відповідному протоколі засідання.

Рішення приймаються простою більшістю голосів присутніх членів Групи ОС.

4.3.5. Дії за результатами розгляду спірного питання

Група Ос, розглянувши звернення, може прийняти рішення:

- про задоволення (повністю або частково). Якщо Група ОС визнає рішення та дії ОС неправомірними, вона приймає рішення про обґрунтованість звернення і зобов'язує ОС провести коригувальні дії для усунення допущених порушень та скасувати прийняте ним рішення.

- про відмову. Якщо Група ОС установить, що рішення та дії ОС правомірні, Група ОС приймає рішення про відмову замовнику у задоволенні клопотання.

Рішення про відмову приймається у випадках, якщо:

- дії осіб визнані законними і обґрунтованими;
- звернення не обґрунтоване або факти, викладені у зверненні, не підтверджуються;
- дії осіб оскаржені в судовому порядку.

Прийняті на засіданнях Групи ОС рішення та висновки оформлюються протоколом, який веде секретар. Вони повинні бути підписані головою Групи ОС і всіма її членами та письмово доводиться до сторін, які брали участь у розгляді.

ОС разом з клієнтом і скаржником, чи потрібно, і якщо так, у якому обсязі, розголошувати предмет скарги та її висновки.

Висновки прийняті на засіданні заносяться до «Журналу реєстрації скарг, апеляцій та спірних питань» (Ф-01-ПР-09).

4.2.6 Повідомлення заявника про результати обробки спірного питання

Протягом трьох робочих днів із дати прийняття рішення по спірному питанню заявнику надсилається письмова відповідь (офіційне повідомлення). Складання листа-відповіді заявнику є відповідальністю секретаря.

Відповідь має містити посилання на нормативні акти та/або на систему управління ОС.

ОС ТОВ "ТЕСТМЕТРСТАНДАРТ"	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	ПР-09
		Редакція: 07
		Сторінка 11 з 15

Додаток 1
Ф-01-ПР-09

Журнал реєстрації скарг, апеляцій та спірних питань

№ п/п	Дата надходження	П.І.Б., адреса та місце роботи заявника	Короткий зміст звернення	Ідентифікація звернення (А, С, П, Сп)*	ПІБ працівника, що отримав звернення
1	2	3	4	5	6

Засідання Апеляційної комісії (№, дата протоколу)	Прийняті коригувальні дії (за потреби, рішення)	Виконавець (П.І.Б та дата)	Відмітка про виконання
7	8	9	10

*Пояснення:

Апеляція – А

Скарга – С

Претензія – П

Спірне питання - Сп

Додаток 2

ОС ТОВ "ТЕСТМЕТРСТАНДАРТ"	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ	ПР-09
	Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	Редакція: 07
		Сторінка 12 з 15

Додаток 2

Ф-02-ПР -09

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ТЕСТМЕТРСТАНДАРТ»

(ТОВ «ТЕСТМЕТРСТАНДАРТ»)

10003, м. Житомир, майдан Перемоги, будинок 10; тел. (0412) 42-30-20

<http://testmetrstandart.com.ua/>; e-mail: testmetrstandart@ukr.net

ПРОТОКОЛ

№ _____

« ____ » _____ 20__ р.

Протокол засідання _____

Наказ № _____ від « ____ » _____ 20__ р.

Головуючий:

Члени комісії:

Порядок денний:

1.

2.

...

1.

Слухали:

Суть порушеного звернення:

Висновок комісії:

Результат голосування:

«За» - _____, «Проти» - _____; «Утримались» - _____.

2.

.....

Голова

(підпис)

(ім'я, прізвище)

Члени

(підпис)

(ім'я, прізвище)

ОС ТОВ "ТЕСТМЕТРСТАНДАРТ"	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ	ПР-09
	Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	Редакція: 07
		Сторінка 13 з 15

Додаток 3

(інформативний)

ФОРМА ДЛЯ СКАРЖНИКА

Нижче подано зразок форми з основною інформацією, яка може допомогти скаржнику навести ключові відомості, що їх вимагає організація для адекватного розглядання скарги.

1 Відомості про скаржника

Прізвище/організація _____

Адреса _____

Поштовий індекс, місто _____

Країна _____

Номер телефону _____

Номер факсу _____

E-mail _____

Відомості про особу, що діє за дорученням скаржника (якщо застосовне) _____

Контактна особа (якщо відмінна від означеної вище) _____

2 Опис продукції/послуги

Реєстраційний номер заявки/сертифікату відповідності/інше (якщо відомо) _____

Опис _____

3 Проблема, яка виникла

Дата виникнення _____

Опис _____

4 Запропонований скаржником спосіб задоволення скарги

так ні _____

5 Дата, підпис

Дата _____ Підпис _____

6 Додатки

Перелік доданих документів _____