

## РОЗГЛЯД АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ, ПРОПОЗИЦІЙ ТА ЗАЯВ

(Витяг із П.ОС СУ 9.7-01 Процедура. Розгляд апеляцій, скарг, пропозицій та заяв)

### **5 ПОЛІТИКА ОС СУ ЩОДО РОЗГЛЯДУ АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ, ПРОПОЗИЦІЙ, ЗАЯВ, РЕКЛАМАЦІЙ (ПРЕТЕНЗІЙ) ТА СПІРНИХ ПИТАНЬ**

Основою політики керівництва ОС СУ є висока якість послуг та своєчасне виконання замовлень, для задоволення потреб заявників, з урахуванням їхніх вимог та побажань.

ОС СУ дотримується наступних принципів:

- наочність — інформацію про те, як і де подавати скаргу/апеляцію, належним чином доведено до відома замовників, персоналу та інших зацікавлених сторін;

- доступність — процес розглядання скарг/апеляцій є легкодоступним всім скажникам/апелянтам. В даній Процедурі регламентовано процес подавання та розглядання скарг/апеляцій. Процес розглядання скарг/апеляцій і допоміжна інформація є простою для сприйняття та застосування і подана зрозумілою мовою для всіх зацікавлених сторін;

- спроможність швидко реагувати — отримання кожної скарги/апеляції відразу підтверджується скажникові/апелянту. Скарга подається у відповідній формі, розглядається швидко, враховуючи її терміновість. Питання, пов'язані зі здоров'ям та безпекою, опрацьовується негайно. Весь персонал ОС СУ до скажників ставиться ввічливо, інформуючи про хід розглядання їхньої скарги/апеляції протягом усього процесу розглядання скарг/апеляцій;

- об'єктивність — персонал ОС СУ до кожної скарги/апеляції ставиться рівноправно, об'єктивно та неупереджено протягом усього процесу розглядання скарг/апеляцій;

- платежі — доступ до розглядання скарг/апеляцій для скажника є безкоштовним;

- конфіденційність — при необхідності ідентифікації особистості скажника, для цілей розглядання скарги/апеляцій, в межах ОС СУ є інформація про скажника/апелянта, яка належно захищена від розголошення, якщо тільки замовник чи скажник однозначно не погоджуються з її розголошенням;

- підхід, орієнтований на замовника - ОС СУ відкритий для зворотнього зв'язку, зокрема щодо скарг/апеляцій, і своїми діями доводить свої зобов'язання щодо розв'язання скарг/апеляцій;

- відповідальність – ОС СУ встановив відповідальність за дії та рішення ОС СУ щодо розглядання скарг/апеляцій і звітування про них;

- постійне поліпшення - постійне поліпшення процесу розглядання скарг/апеляцій і якості надання послуг є незмінним завданням ОС СУ.

## **6 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

Механізм подання, реєстрації, розгляду та прийняття рішення щодо скарг, пропозицій та заяв здійснюється відповідно до інструкції І 7.5.3-02 Інструкція. Діловодство за зверненнями громадянами.

Початком виконання процесу розгляду апеляції та скарги є надходження в ОС СУ офіційної письмової апеляції, яка обґрунтовано викладає зміст дій або прийнятих рішень органом, які замовник оскаржує. Процес закінчується оформленням Комісією письмового висновку за результатами розгляду апеляції чи скарги.

Замовниками можуть бути оскаржені такі дії ОС СУ:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на сертифікацію СУ;
- прийняття рішення про відмову в сертифікації СУ;
- визнання невідповідності системи управління замовника вимогам стандарту та відмова у видачі сертифікату;
- призупинення або припинення дії (скасування) сертифіката відповідності;
- порушення правил та процедури виконання сертифікації/оцінювання системи управління;
- порушення ОС СУ договірних зобов'язань;
- порушення ОС СУ термінів виконання робіт систем управління;
- інші дії ОС СУ, що пов'язані з сертифікацією СУ, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів заявника.

Процес розгляду апеляцій та скарг охоплює:

- схему процесу отримання, перевірки вірогідності, розгляду апеляцій та скарг, а також прийняття рішення щодо того, які дії необхідно вжити у відповідь, враховуючи результати попередніх подібних апеляцій або скарг;
- відслідковування і реєстрування апеляцій та скарг, включаючи дії щодо їхнього вирішення;
- забезпечення того, що вжито будь-яке відповідне коригування і коригувальну дію.

ОС СУ реєструє всі отримані апеляції та скарги, крім анонімних, і поводить з ними у відповідності із Законом України «Про звернення громадян» та методикам М 7.5-02 «Управління діловодством», І 7.5.3-02. Діловодство за зверненнями громадянами.

## **7 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

Загальну відповідальність за організацію розгляду апеляцій та скарг несе керівник ОС СУ ДП «Миколаївстандартметрологія».

Керівництво ОС СУ стосовно апеляцій заявників дотримується такої політики: не чинити ніякого спротиву замовнику апеляції чи тиску на нього і забезпечувати, щоб усі апеляції вирішувалися конструктивно і вчасно.

Відповідальність за винесення рішень за результатами розгляду конкретних апеляцій

несе голова апеляційної комісії.

Відповідальність за винесення рішень або відповіді за результатами розгляду конкретних скарг несе відповідальна особа, призначена керівником ОС СУ. Керівники інших підрозділів, які залучені до процесу розгляду скарг, несуть відповідальність за виконання дій щодо розв'язання проблеми, запобіганню її виникнення у майбутньому.

Відповідальність за додержання вимог цієї процедури покладається на керівника ОС СУ та персонал ОС СУ.

Апеляційна комісія, що створюється для розгляду апеляцій несе установлену законодавством відповідальність у разі неправомірного використання наданих їй прав, у тому числі за розголошення комерційної таємниці.

Керівник ОС СУ відповідає за:

- забезпечення встановлення в ОС СУ процесу розглядання скарг/апеляцій і цілей щодо розглядання скарг;

- забезпечення планування, проектування, запровадження, підтримування та постійного поліпшення процесу розглядання скарг відповідно до політики організації щодо розглядання скарг/апеляцій;

- визначення та розподілення ресурсів керування, потрібних для результативного та ефективного процесу розглядання скарг/апеляцій;

- забезпечення сприяння обізнаності в ОС СУ щодо процесу розглядання скарг/апеляцій і потреби орієнтації на замовника;

- забезпечення доведення до відома замовників, скаржників і, якщо це застосовно, інших безпосередньо зацікавлених сторін у легкодоступний спосіб інформації про процес розглядання скарг/апеляцій;

- забезпечення наявності процесу швидкого та результативного повідомлення найвищого керівництва про будь-які суттєві скарг/апеляцій;

- періодичне критичне аналізування процесу розглядання скарг/апеляцій для забезпечення його результативного підтримування й постійного поліпшення.

Представник керівництва з якості в питаннях розглядання скарг/апеляцій відповідає за:

- встановлення процесу моніторингу та оцінювання дієвості, а також звітування про дієвість;

- звітування перед найвищим керівництвом про процес розглядання скарг/апеляцій, подаючи рекомендації щодо поліпшення;

- підтримування результативного функціонування процесу розглядання скарг/апеляцій, охоплюючи наймання та навчання відповідного персоналу, документування, встановлювання планових граничних термінів та інших вимог і їх дотримання, а також критичне аналізування процесу.

Інші керівники, залучені до процесу розглядання скарг/апеляцій, мають, згідно зі сферою своєї відповідальності, відповідати за:

- забезпечування запровадження процесу розглядання скарг/апеляцій;
- підтримування зв'язку з представником керівництва з питань розглядання скарг/апеляцій;
- забезпечування сприяння обізнаності щодо процесу розглядання скарг/апеляцій і потреби орієнтації на замовника;
- забезпечування легкодоступності інформації про процес розглядання скарг/апеляцій;
- звітування про дії та рішення стосовно розглядання скарг/апеляцій;
- забезпечення виконання моніторингу процесу розглядання скарг/апеляцій і реєстрування даних моніторингу;
- забезпечення виконання дій щодо розв'язання проблеми, запобігання її виникненню у майбутньому, а також реєстрування події;
- забезпечення наявності даних, пов'язаних з розгляданням скарг/апеляцій, для критичного аналізування з боку найвищого керівництва.

Персонал, який контактує із замовниками та скаржниками повинен:

- бути підготовлений до розглядання скарг/апеляцій;
- виконувати визначені в ОС СУ вимоги щодо звітування про розглядання скарг/апеляцій;
- ввічливо ставився до замовників і оперативно відповідав на їхні скарг/апеляцій чи скеровував їх до належної особи;
- показувати добрі навички врегулювання міжособових відносин і добрі навички спілкування.

Весь персонал ОС СУ повинен:

- бути обізнаний зі своїми функційними обов'язками, відповідальністю та повноваженнями стосовно скарг/апеляцій;
- бути обізнаний щодо методик, яких треба дотримувати, та інформації, яку треба подавати скаржникам;
- доповідати про скарг/апеляцій, які мають значний вплив на організацію.

## **8 ПОРЯДОК ПОДАННЯ ТА РОЗГЛЯДУ АПЕЛЯЦІЇ**

8.1 У разі незгоди з рішеннями, прийнятими ОС СУ замовник має право на письмову апеляцію. Подання апеляції не зупиняє дії рішення, прийнятого ОС СУ.

Апеляція розглядається апеляційною комісією ОС СУ не пізніше одного місяця після її одержання.

Апеляції приймаються до розгляду, якщо вони подані офіційно в письмовій формі на ім'я керівника ОС СУ. Зауваження можуть надходити також і усній формі, проте в такому разі вони не можуть вважатися офіційними апеляціями, а поведження з ними не розглядається в даній процедурі.

Замовником апеляції можуть бути також оскаржені інші дії ОС СУ, що стосуються сертифікації, якщо вони призвели до порушення його прав та інтересів.

В апеляції має бути чітко викладена суть справи та претензії до ОС СУ. До апеляції повинні додаватись усі необхідні документи й матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції, наприклад:

- листування щодо спірного питання між Замовником та ОС СУ;
- документи аудиту, звіти за результатами оцінки документації та остаточної перевірки систем управління на місці – справа замовника;
- результати наглядових аудитів сертифікованої системи управління;
- претензій і рекламацій споживачів замовника;
- протоколи невідповідностей;
- необхідну документацію об'єкту, стосовно сертифікації якого має відбутися засідання апеляційної комісії та інше.

За потреби, Комісія може вимагати надання додаткових документів, необхідних для розгляду апеляції.

**8.2** Усі апеляції, за винятком тих, що надійшли з порушенням вимог та тих, за якими неможливо встановити авторство, підлягають обов'язковій реєстрації.

Апеляції реєструються відділом забезпечення документообігу підприємства в журналі вхідної кореспонденції у відповідності до М 7.5-02.

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

Замовник може у будь-який час відізвати подану апеляцію. У цьому випадку розгляд апеляції зупиняється. Розгляд питання, порушеного у цій апеляції вдруге, не проводиться.

Після проведення реєстрації, керівник ОС СУ проводить попередній аналіз апеляції та визначає необхідність експертизи проблеми, розгляду апеляції апеляційною комісією або внутрішнього розгляду зауваження в ОС СУ.

Якщо за результатами попереднього розгляду апеляції встановлено, що вона не стосується діяльності ОС СУ, то керівник ОС СУ дає доручення ПКЯ підготувати лист-відповідь з відповідним поясненням і направити заявнику апеляції.

Якщо апеляція стосується дій ОС СУ, то вона разом з надісланими супровідними документами передається керівником ОС СУ до Ради ОС СУ та ПКЯ з метою формування складу апеляційної комісії та планування розгляду апеляції.

Розгляд апеляцій в апеляційній комісії проводиться в наступних випадках:

- при обґрунтованості претензій до ОС СУ;
- при підтвердженні істинності представлених фактів;
- при наявності значних збитків для інтересів замовника;
- при наявності значних збитків для фінансової стабільності і репутації ОС СУ.

З метою об'єктивного виявлення всіх обставин виникнення проблеми керівник ОС СУ може вимагати надання письмових пояснень від усіх осіб, що мають до неї відношення, в тому числі і від позаштатних аудиторів/експертів.

Перед розглядом апеляцій заявник ознайомлюється з процедурою розгляду апеляції.

**8.3** Після проведення попереднього аналізу апеляції ПКЯ ОС СУ передає всі матеріали з результатами експертизи, висновками та пропозиціями Голові апеляційної Комісії.

Апеляційна Комісія розглядає апеляцію у місячний термін від дня її реєстрації. Якщо в місячний термін вирішити порушені в апеляції питання неможливо, Голова апеляційної Комісії встановлює додатковий термін для її розгляду. При цьому загальний термін розгляду апеляції не може перевищувати сорок п'ять днів.

Замовник, що подав апеляцію, має право прийняти участь та бути заслуханим під час розгляду апеляційною комісією поданої їм апеляції. При цьому, на засіданні не повинні бути присутні:

- працівник ОС СУ, який безпосередньо виконував роботи з сертифікації, стосовно якої подано апеляцію;

- особа, яка приймала рішення щодо сертифікації, стосовно якої подано апеляцію.

Зацікавлені сторони сповіщаються секретарем Апеляційної комісії про розгляд апеляції в письмовому вигляді з визначеним порядком денним засідання комісії.

За бажанням заявника обговорення спірних питань може здійснюватися за допомогою листування, якщо обумовлене цим збільшення строків розгляду його влаштовує.

Перед розглядом кожної апеляції члени постійного та тимчасового складу Комісії письмово декларують те, що вони не мають фінансових, корпоративних або родинних інтересів з подавцем апеляції, яка має бути розглянута, при цьому заповнюється контрольний лист

У разі виникнення обставин, за яких член апеляційної Комісії може бути визнаний як зацікавлена сторона по відношенню до конкретного замовника, то в розгляді цієї апеляції він участі не бере і засідання апеляційної Комісії проходить без нього.

Голова комісії доручає членам комісії попередньо розглянути й опрацювати матеріали апеляції.

Секретар готує всю необхідну для розгляду документацію та надає її членам апеляційної комісії не пізніше, як за два тижні до засідання комісії для ознайомлення.

Рішення щодо поданої апеляції апеляційна комісія ОС СУ приймає на закритому засіданні, що обумовлюється повною конфіденційністю обговорення питань, поставлених при розгляді апеляцій. У разі виявлення недостатності матеріалів апеляції апеляційна комісія ОС СУ робить запит керівнику/заступнику керівника ОС СУ та ініціює додатковий або повторний розгляд проблеми. Повторна експертиза проводиться у відповідності з п. 8.2.

Члени апеляційної комісії розглядають документи, заслуховують запрошених представників замовника і ОС СУ, які не приймали участі у сертифікації СУ замовника апеляції, і приймають рішення відносно реагування ОС СУ. Рішення Комісії приймаються більшістю голосів і повинно бути підписано всіма її членами, що проголосували за нього. У разі рівного розподілу голосів „за” та „проти”, голос Голови є вирішальним.

Рішення є правомірним, якщо у засіданні, на якому воно приймається, брали участь не менше  $\frac{3}{4}$  членів комісії.

За необхідністю розгляд скарг та апеляцій додатково може проводитися на засіданні Ради ОС СУ з забезпеченням необхідних принципів неупередженості та конфіденційності викладених в даній процедурі.

Засідання апеляційної Комісії формується у формі протоколу. Протокол засідання Комісії має чітко і коротко описувати суть апеляції, зміст усіх запитань, відповідей і виступів. Протокол засідання апеляційної Комісії підписуються її Головою та всіма її членами.

Протоколи засідань апеляційної Комісії зберігаються в ОС СУ протягом 10 років.

**8.4** Апеляційна Комісія може прийняти такі рішення:

- дії ОС СУ, що оскаржуються, не правочинні – апеляція обґрунтована. ОС СУ приймає рішення щодо відповідних дій стосовно задоволення апеляції;
- дії ОС СУ, що оскаржуються, правочинні – замовнику відмовляють у задоволенні його апеляції.

Рішення апеляційної Комісії доводиться до відома ОС СУ та замовника протягом 5 днів з дати прийняття рішення.

Усі витрати, пов'язані з розглядом апеляцій, несе кожна із сторін.

ОС СУ разом з заявником апеляції/скарги визначає чи потрібно, і якщо так, у якому обсязі, повинно бути розголошено предмет апеляції і висновки.

У випадку незгоди з рішенням апеляційної комісії ОС СУ, замовник має право звернутися до апеляційної комісії НААУ, а також до суду, згідно з чинним законодавством України. При цьому апеляція повинна містити обґрунтовані аргументи щодо незгоди з одержаним рішенням і документи, що пов'язані з предметом конфлікту.

**8.5** За рішеннями апеляційної Комісії, в разі потреби, ОС СУ проводить коригувальні та/або запобіжні дії з метою відновлення відповідності Органу з сертифікації вимогам ДСТУ EN ISO/IEC 17021 у найкоротший термін.

Проект плану коригувальних дій ПКЯ готує і не пізніше 2-х робочих днів після рішення комісії подає на затвердження керівнику ОС СУ.

Коригувальні та/або запобіжні дії та оцінювання їх ефективності проводяться та документуються відповідно до методики М 10.2-01. Результати реалізації такого плану підлягають подальшому аналізу згідно НЯ.ОС СУ- 02.

Відповідальна особа ОС СУ вносить відмітки про рішення проблеми і вносить у справу замовника копії рішення та апеляції.

## **9 ПОРЯДОК ПОДАВАННЯ ТА РОЗГЛЯДУ СКАРГ**

9.1 Реєстрація та розгляд скарг щодо дій ОС СУ ДП «Миколаївстандартметрологія» проводиться призначеними (ою) особами (ою) у відповідності до п.6.1 І 7.5.3-02.

Після реєстрації скарги надається керівнику ОС СУ ДП «Миколаївстандартметрологія» на резолюцію для визначення відповідальних осіб, в подальшому передається комісії по розгляду скарг.

До складу комісії з розгляду скарг, визначеної в резолюції керівника ОС СУ, залучаються представники постійного складу комісії з апеляцій.

9.2 Після отримання скарги, ОС СУ повинен підтвердити, що скарга стосується діяльності з сертифікації, за яку він несе відповідальність, після чого проводиться опрацювання скарги.

9.3 Комісія ознайомлюється з матеріалами скарги, аналізує, перевіряє факти, викладені у скарзі, за необхідністю збирає додаткові матеріали.

Комісія по розгляду скарг за результатами розгляду скарги та ознайомлення з усіма зібраними за скаргою матеріалами готує:

- висновки та пропозиції керівнику ОС СУ ДП «Миколаївстандартметрологія» до норм чинного законодавства у сфері сертифікації систем управління та документів системи управління ОС СУ;

- проект відповіді заявнику по питаннях, порушених у скарзі;

- проект плану коригувальних та/або запобіжних дій (у разі необхідності).

9.4 Проект відповіді зі всіма наявними документами надаються керівнику ОС СУ ДП «Миколаївстандартметрологія».

9.5 ОС СУ розглядає скарги у місячний термін від дня її надходження. Якщо в місячний термін вирішити порушені в скарзі питання неможливо, керівник ОС СУ встановлює додатковий термін для її розгляду, про що повідомляється заявникові. При цьому загальний термін розгляду скарг не може перевищувати сорок п'ять днів.

9.6 Документація по розгляду скарги зберігається в ДП «Миколаївстандартметрологія» відповідно до встановленого терміну та в порядку, встановленому в І 7.5.3-02.

**[За більш детальною інформацією щодо розгляду скарг, скарг, пропозицій та заяв ЗАПРОШУЄМО звертатися до](#)**

**Органу з сертифікації систем управління  
ДП «Миколаївстандартметрологія»**

просп. Центральний, 11/5, м. Миколаїв, 54029, Україна

тел (0512) 40-91-47

E-mail: [gms@ncsms.com.ua](mailto:gms@ncsms.com.ua)

Контактна особа:

**Заступник директора з питань стандартизації, якості та наукової діяльності**

**Фоміна Світлана Володимирівна**

Тел. (0512) 40-92-42, моб. тел. 095-288-14-25

E-mail: [fomina@ncsms.com.ua](mailto:fomina@ncsms.com.ua)