

Орган сертифікації ТОВ «Західний центр розвитку бізнесу»

ЗАТВЕРДЖУЮ



Керівник
ОС ТОВ «ЗЦРБ»

М.Б. Лушпак

"18" січня 2021р.

ЗАТВЕРДЖУЮ



Директор
ТОВ «ЗЦРБ»

Я.І.Саврук

"18" січня 2021р.

Процедура

Скарги та апеляції

Пр. 7.13-20

РОЗРОБЛЕНО:

Керівник з якості ОС ТОВ «ЗЦРБ»

 О. М.Канцір

"18" січня 2021р.

Аркушів: 11
Редакція 2
Примірник 1

ОС ТОВ «ЗЦРБ»	Процедура Пр. 7.13 - 20	Сторінка 2 з 11	
	Скарги та апеляції	Зміна №	Дата
	Редакція 2		

ЗМІСТ

1 Сфера застосування	3
2 Нормативні посилання	3
3 Терміни та визначення понять	3
4 Позначення та скорочення	3
5 Загальні положення	3
6 Порядок подання та реєстрації апеляцій	4
7 Порядок розгляду апеляцій	4
8 Відповідальність	7
9 Перелік внутрішніх документів, на які є посилання, та форм протоколів, що використовуються	7
Додаток А Форма Журналу реєстрації скарг та апеляцій	8

ОС ТОВ «ЗЦРБ»	Процедура Пр. 7.13 - 20	Сторінка 3 з 11	
	Скарги та апеляції	Зміна №	Дата
	Редакція 2		

1 Сфера застосування

Ця процедура визначає основні правила та дії при розгляді скарг та апеляцій в ОС ТОВ «ЗЦРБ».

Вимоги процедури є обов'язковими для усього персоналу ОС ТОВ «ЗЦРБ», який бере участь у розгляді скарг та апеляцій.

2 Нормативні посилання

У цій методиці є посилання на такі стандарти:

ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2019 (EN ISO/IEC 17065:2012, IDT, ISO/IEC 17065:2012, IDT)

Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг;

ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи;

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

3 Терміни та визначення понять

Терміни та визначення, що використані в цій методиці, відповідають ДСТУ ISO/IEC 17000, ДСТУ ISO 9000, зокрема такі:

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

Скарга - на відміну від апеляції – заява про незадоволеність діями органу оцінювання відповідності з боку будь-якої організації чи особи щодо очікування відповіді.

4 Позначення та скорочення

ОС ТОВ «ЗЦРБ» - Орган сертифікації ТОВ «Західний центр розвитку бізнесу»;

КЯ – керівник з якості;

СУ – система управління.

5 Загальні положення

5.1 Політика ОС ТОВ «ЗЦРБ» щодо розглядання скарг та апеляцій полягає в тому, що заявник робіт з сертифікації чи інша зацікавлена у проведенні сертифікації організація (особа) має право опротестувати будь-яке рішення щодо заявки на сертифікацію послуг або рішення про скасування ліцензійної угоди.

ОС гарантує забезпечення дотримання процедури розгляду скарг та апеляцій від заявника: реєстрація апеляції, призначення апеляційної комісії, розгляд скарги та апеляції із заслуханням заявника-апелянта, повідомлення заявника про прийняте рішення, забезпечення повної конфіденційності обговорення апеляції.

ОС ТОВ «ЗЦРБ» гарантує, що всі зацікавлені сторони сповіщені про існування процедури скарг та апеляцій та про процедури, якими необхідно керуватись, шляхом розміщення процедури розгляду скарг та апеляцій на своєму офіційному сайт.

ОС ТОВ «ЗЦРБ»	Процедура Пр. 7.13 - 20	Сторінка 4 з 11	
	Скарги та апеляції	Зміна №	Дата
	Редакція 2		

5.2 Заявник має право оскаржити рішення або дії ОС ТОВ «ЗЦРБ», про що він повинен подати скаргу чи апеляцію на ім'я керівника ОС ТОВ «ЗЦРБ» не пізніше одного місяця після одержання повідомлення про прийняте рішення.

5.3 Скарга чи апеляція повинні бути складена в письмовій формі і містити наступні відомості:

- найменування, юридична і поштова адреси юридичної особи (прізвище, ім'я, по-батькові, адреса фізичної особи), що подає апеляцію, скаргу;
- вимоги особи, що подає апеляцію, скаргу і підстави, за яких рішення або дії вважаються неправильними, з посиланням на закони, державні стандарти, норми та правила, інші нормативно-правові акти, документи та факти;
- документи, що подаються до апеляції, скарги (за наявності), наприклад листування щодо спірного питання між заявником та ОС ТОВ «ЗЦРБ», технічна документація на послугу тощо.

Форма з основною інформацією, яка може допомогти скаргнику навести ключові відомості, що їх вимагає орган сертифікації для адекватного розглядання скарги чи апеляції наведена у додатку А (Ф 7.13/1).

5.4 Подання скарги чи апеляції не зупиняє дії прийнятого рішення.

6 Порядок подання та реєстрації скарг та апеляцій

6.1 Подавачем скарги та апеляції можуть бути оскаржені такі дії органу сертифікації:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на сертифікацію послуги;
- прийняття рішення про відмову в сертифікації послуги;
- призупинення або припинення дії (скасування) сертифіката відповідності;
- прийняття рішення про скасування ліцензійної угоди;
- порушення правил та процедури сертифікації;
- інші дії органу сертифікації, що пов'язані з сертифікацією послуги, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів заявника.

6.2 Скарги чи апеляції подаються на адресу органу сертифікації в письмовій формі на ім'я керівника органу сертифікації.

6.3 В скарзі чи апеляції має бути чітко викладена суть справи та претензії до органу сертифікації. До скарги чи апеляції повинні додаватись усі необхідні документи й матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в скарзі чи апеляції.

За потреби, орган сертифікації може вимагати надання додаткових документів, необхідних для розгляду скарги чи апеляції.

6.4 Усі скарги та апеляції підлягають обов'язковій реєстрації. Реєстрація скарги чи апеляції здійснюється у "Журналі реєстрації скарг та апеляцій" (Ф 7.13/2). Форма журналу наведена у додатку В.

Орган з сертифікації надсилає підтвердження отримання офіційної скарги (апеляції) офіційним листом до апелянта (скаржника).

6.5 Після отримання скарги чи апеляції, орган з сертифікації визначає, чи скарга або апеляція стосується сертифікаційної діяльності, за яку він відповідає, і якщо так, то розглядає її.

ОС ТОВ «ЗЦРБ»	Процедура Пр. 7.13 - 20	Сторінка 5 з 11	
	Скарги та апеляції	Зміна №	Дата
	Редакція 2		

7 Порядок розгляду скарг та апеляцій

7.1 Після проведення реєстрації скарги чи апеляції КЯ формує проект складу апеляційної комісії (далі - комісії) для розгляду зареєстрованої апеляції і передає керівнику ОС ТОВ «ЗЦРБ» всі матеріали стосовно апеляції.

7.2 В залежності від виду звернення – скарги або апеляції, керівник ОС ТОВ «ЗЦРБ» приймає рішення про створення апеляційної комісії або рішення про призначення осіб, відповідальних за розгляд скарги чи апеляції. Зазначені рішення оформляються наказом по підприємству. Цим наказом також визначаються строки розгляду скарги, апеляції.

Під час формування складу апеляційної комісії, визначення осіб, відповідальних за розгляд скарги (апеляції), повинна обов'язково враховуватись професійна компетентність її членів, а також їх незалежність від конфліктуючих сторін. До складу комісії можуть бути залучені члени Ради ОС ТОВ «ЗЦРБ».

До складу апеляційної комісії, до числа осіб, відповідальних за розгляд скарги (апеляції) не повинні залучатися особи, які брали безпосередню участь у виконанні робіт, що є предметом оскарження. Щоб забезпечити відсутність конфлікту інтересів, для розгляду або прийняття рішення щодо скарги або апеляції, ОС ТОВ «ЗЦРБ» не залучає персонал (зокрема, тих, хто має керівну посаду), хто надав консультації клієнту або працював у нього впродовж двох років після надання консультування або закінчення роботи у клієнта..

У випадку, якщо скарга, апеляція не стосується дій щодо сертифікації, за яку відповідає ОС ТОВ «ЗЦРБ», скарга, апеляція повертається заявникові з письмовими мотивами її повернення.

7.3 Комісія розглядає скаргу чи апеляцію у місячний термін від дня її реєстрації.

7.4 КЯ не пізніше, як за два тижні до засідання ознайомлює членів комісії з матеріалами скарги (апеляції). Такими матеріалами є:

- скарга чи апеляція заявника;
- листування щодо спірних питань між заявником та органом сертифікації;
- документація на послугу у разі потреби);
- документи, отримані та/або підготовлені під час сертифікації.

7.5 Голова комісії доручає членам комісії попередньо розглянути й опрацювати матеріали скарги чи апеляції та призначає дату засідання комісії.

7.7 Представник заявника має право бути заслуханим на засіданні комісії. Він може виступати, задавати питання, давати відповіді, робити заяви, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах. Персонал органу сертифікації, причетний до справи, заслуховується на засіданні комісії.

7.8 Перед розглядом кожної скарги чи апеляції члени комісії декларують те, що вони не мають фінансових, корпоративних або родинних інтересів з подавачем апеляції, яка має бути розглянута, а також зобов'язуються дотримувати вимоги забезпечення конфіденційності отриманої інформації. Ця декларація заноситься у рішення комісії.

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

7.10 Комісія ухвалює одне із таких рішень:

- прийняти до розгляду заявку на сертифікацію послуги;

ОС ТОВ «ЗЦРБ»	Процедура Пр. 7.13 - 20	Сторінка 6 з 11	
	Скарги та апеляції	Зміна №	Дата
	Редакція 2		

- підтвердити відмову у прийнятті до розгляду заявки на сертифікацію послуги;
- підтвердити рішення про відмову в сертифікації послуги;
- скасувати рішення про відмову в сертифікації послуги;
- видати сертифікат (ліцензію);
- відмовити у видачі сертифіката (ліцензії);
- анулювати (скасувати) виданий сертифікат (ліцензію);
- підтвердити призупинення дії сертифіката;
- скасувати призупинення дії сертифіката.

Якщо подавач скарги чи апеляції оскаржує порушення правил та процедури сертифікації чи оскаржує інші дії органу сертифікації, що пов'язані з сертифікацією, якщо вони призвели до порушення його прав та інтересів, то комісія приймає рішення стосовно змісту поданої скарги чи апеляції у конкретній стислій формі і з однозначним трактуванням.

7.11 Під час прийняття рішення мають бути присутні тільки члени комісії і в повному складі.

7.12 Рішення комісії приймаються більшістю голосів. У разі рівного розподілу голосів “за” та “проти”, голос голови є вирішальним.

7.13 Рішення комісії має бути підписане всіма її членами, що проголосували за нього.

7.14 Рішення комісії у письмовій формі надається подавачу скарги чи апеляції та керівнику органу сертифікації чи, за його відсутності, посадовій особі, що виконує його обов'язки, протягом п'яти днів від дати прийняття рішення.

7.17 Відповідальність за ведення протоколу засідання комісії покладається на представника керівництва. У протоколі чітко і коротко описується суть скарги чи апеляції, зміст усіх запитань, відповідей і виступів. Протокол засідання комісії підписують усі члени комісії.

7.18 Протокол засідання та рішення комісії зберігає ПК.

7.19 У разі, якщо дії або рішення органу сертифікації були визнані неправомірними, керівник ОС ТОВ «ЗЦРБ» ініціює заходи щодо усунення невідповідності продукції, послуги та виконання коригувальних дій.

Результати розгляду скарг, апеляцій реєструються у журналі реєстрації розгляду скарг та апеляцій (Ф.7.13/2) і доповнюються копіями документів, необхідних для роз'яснення і опрацювання скарг та апеляцій (скарга і документи зберігаються, протягом п'яти років, у відповідній справі клієнта).

Якщо скарга чи апеляція відноситься до оформлення сертифікату відповідності, по причині допущеної помилки (невірно вказано адресу або назву замовника, друкарська помилка і ін.), то видається новий сертифікат відповідності з іншим реєстраційним номером та проведенням анулювання попереднього із внесенням відповідних змін в Реєстр ОС ТОВ «ЗЦРБ». Роботи з сертифікації в цьому випадку здійснюються безкоштовно.

7.20 Якщо заявник погоджується із запропонованим рішенням або запропонованою дією, тоді рішення або дія виконується та реєструється.

Якщо заявник відхиляє запропоноване рішення або запропоновану дію, тоді скарга, апеляція залишається відкритою і рішення про відхилення запропонованих дій реєструється в «Журналі обліку скарг та апеляцій», а скаржника інформують про наявні альтернативні форми внутрішнього та зовнішнього звернення.

ОС ТОВ «ЗЦРБ»	Процедура Пр. 7.13 - 20	Сторінка 7 з 11	
	Скарги та апеляції	Зміна №	Дата
	Редакція 2		

ОС ТОВ «ЗЦРБ» продовжує відстежувати хід розглядання скарги чи апеляції, доки всі прийнятні внутрішні та зовнішні варіанти звернення не буде вичерпано або скаргу, апеляцію не буде задоволено.

7.21 Заходи щодо попередження причин появи скарг і апеляцій. Для виявлення і усунення потенційних причин появи скарг і апеляцій в ОС ТОВ «ЗЦРБ» систематично проводяться:

- внутрішні аудити СУ і вертикальні перевірки контрактів (договорів);
- перевірка документів, що видаються за результатами виконаних робіт і послуг;
- аналізування скарг і апеляцій, що надійшли раніше;
- аналізування СУ і заходи щодо вдосконалення СУ за результатами аналізування;
- технічне навчання персоналу.

В кінці року начальник відділу сертифікації проводить систематизацію та аналіз усіх скарг та апеляцій, які надійшли за рік, щоб визначити систематичні, повторно виниклі та поодинокі випадкові проблеми й тенденції, а також розробляють попереджувальні дії, які можуть допомогти усунути основні причини скарг.

7.22 За рішенням комісії, в разі потреби, проводяться коригувальні дії. Проект коригувальних дій готує КЯ і не пізніше двох календарних днів після рішення комісії подає їх керівнику органу сертифікації на затвердження. Коригувальні дії та оцінювання їх ефективності проводяться та документуються відповідно до процедури Пр 8.6 “Коригувальні та запобіжні дії”.

8 Відповідальність

8.1 Відповідальність за забезпечення умов роботи комісії покладена на КЯ.

8.2 Відповідальність за дотримання чинності процедур проведення засідання комісії покладена на голову комісії.

8.3 Відповідальність за достовірність декларування членами комісії того, що вони не мають фінансових, корпоративних або родинних інтересів з подавцем апеляції, яка має бути розглянута, покладена на членів комісії.

8.4 Відповідальність за дотримання конфіденційності інформації стосовно скарги чи апеляції, що розглядається, покладена на членів комісії.

9 Перелік внутрішніх документів, на які є посилання, та форм протоколів, що використовуються

Пр 8.6-20 Процедура. Коригувальні та запобіжні дії

Ф 7.13/1-20 Форма для скаржника.

Ф 7.13/2-20 Форма. Журнал реєстрації скарг та апеляцій

ОС ТОВ «ЗЦРБ»	Процедура Пр. 7.13 - 20	Сторінка 8 з 11	
	Скарги та апеляції	Зміна №	Дата
	Редакція 2		

Додаток А

Форма для скаржника

Ф 7.13/1-20

ОС ТОВ «ЗЦРБ»	Форма для скаржника	Ф 7.13/1-20
	Редакція 2	Стор.----- з

ФОРМА ДЛЯ СКАРЖНИКА

Апеляція (скарга) від «__» _____ 20__ року.

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 послуги

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

ОС ТОВ «ЗЦРБ»	Процедура Пр. 7.13 - 20	Сторінка 9 з 11	
	Скарги та апеляції	Зміна №	Дата
	Редакція 2		

Додаток В

Форма журналу реєстрації скарг та апеляцій

Ф 7.13./2-20

ОС ТОВ «ЗЦРБ»	Журнал реєстрації скарг та апеляцій	Ф 7.13/2-20
	Редакція 2	Стор.----- з

№ ч/ч	Дата посту- плення скарги, апеляції	Заявник	Зміст скарги, апеляції	Склад апеляційної комісії	Дата засідання комісії	Дата повідомле ння заявника про рішення комісії	Коригувальні дії за рішенням комісії	Відмітка про виконання коригувальни х дій

