

Порядок отримання, оцінювання та прийняття рішень щодо скарг та апеляцій

ПЯ.7.13-01, Редакція 04 від 01.09.2021р.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. ОС приймає на себе зобов'язання щодо ефективного та результативного розгляду скарг та апеляцій. Цей процес є важливим засобом захисту ОС, його замовників та зацікавлених сторін від помилок або необґрунтованих дій.

1.2. Дана Процедура якості розроблена з урахуванням вимог 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», регламентує порядок отримання, оцінювання та прийняття рішень щодо скарг та апеляцій і діяльність Апеляційної комісії Органу сертифікації ТОВ «НОВАСЕРТ», яка функціонує періодично, за мірою необхідності, і формується адміністративним керівництвом ОС, виходячи зі змісту заяви (скарги, апеляції, претензії, тощо).

1.2. У своїй роботі Комісія керується законодавством України, національними та міжнародними стандартами, документами системи управління ОС, даною Процеурою якості.

2. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

В даному документі використані наступні терміни:

Заява (скарга, апеляція, претензія, тощо) – це вираження невдоволення, викладене як правило в письмовій формі, щодо дій та бездіяльності Органу сертифікації або його персоналу будь-якої фізичної чи юридичної особи.

Апеляційна комісія Органу сертифікації ТОВ «НОВАСЕРТ» (далі – Комісія) створюється з метою забезпечення ефективного та результативного розгляду заяв (скарг, апеляцій, претензій, тощо), пов'язаних з діяльністю Органу сертифікації ТОВ «НОВАСЕРТ» (далі – ОС).

3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗАЯВ (СКАРГ, АПЕЛЯЦІЙ, ПРЕТЕНЗІЙ, ТОЩО).

3.1. При незгоді з результатами сертифікації чи технічного нагляду заявник може подати заяву (скаргу, апеляцію, претензію, тощо) до ОС, але не пізніше одного місяця з моменту одержання повідомлення щодо прийнятого рішення.

3.2. У разі надходження до ОС заяви (скарги, апеляції, претензії, тощо) уповноважений фахівець реєструє її у Журналі розгляду скарг та апеляцій (Ф.7.13-01) та повідомляє вище керівництво.

3.3. Якщо заява (скарга, апеляція, претензія, тощо) обґрунтована, то керівництво ОС у 3-х денний термін розробляє коригувальні та запобіжні заходи та у письмовій формі повідомляє заявника, щодо вжитих заходів;

3.4. За дорученням Керівника ОС, формується Апеляційна комісія для розгляду даної заяви (скарги, апеляції, претензії, тощо).

3.5. Апеляційна комісія створюється із співробітників ОС з метою розгляду отриманих заяв (скарг, апеляцій, претензій, тощо). Засідання Апеляційної комісії проводиться під керівництвом Голови Апеляційної комісії.

3.6. Голова Апеляційної комісії підбирає кандидатури членів комісії з числа співробітників ОС, безпосередньо не пов'язаних із причинами заяви (апеляції, скарги, розбіжності). Персонал не повинен використовуватися для розслідування будь-якої апеляції, скарги, чи спірного питання, якщо він був безпосередньо залучений до

діяльності на користь організації чи будь-якої іншої сторони, пов'язаної з апеляцією, скаргою чи спірним питанням про які йдеться протягом останніх двох років.

3.7. Апеляційна комісія у термін до одного місяця з дня одержання скарги розглядає її та приймає відповідне рішення.

3.8. Рішення приймається і оформляється Апеляційною комісією в 2-х примірниках у термін до 3-х діб та доводиться до відома директора ОС, один примірник рішення направляє заявнику, що подав скаргу, а інший вносить у справу заявника;

3.9. У випадку незгоди заявника з рішенням Апеляційної комісії, заявник може оскаржити його згідно чинного законодавства України.

3.10. За результатами розгляду апеляцій, скарг, розбіжностей, пропозицій у разі необхідності, у ОС розробляються і реалізуються відповідні коригувальні та, за необхідності, запобіжні дії, проводиться оцінка їх ефективності відповідно до ПЯ.8.7-01 «Управління невідповідною роботою та коригувальні дії».

3.11. Відповідальність за проведення коригувальних дій покладається на керівника підрозділу ОС, безпосередньо пов'язаного з причинами апеляцій, скарг чи розбіжностей.

3.12. Оцінку результатів проведення коригувальних дій здійснює менеджер систем якості директора ОС за двобальною шкалою (задовільно\незадовільно).

4. ПОРЯДОК РОБОТИ АПЕЛЯЦІЙНОЇ КОМІСІЇ

4.1. Засідання Комісії проводяться по мірі надходження доручень Директора ТОВ «НОВАСЕРТ» щодо розгляду скарг.

4.2. Засідання Комісії вважається правомочним, якщо на ньому присутні не менше ніж 2/3 її членів.

4.3. Протокол засідання веде секретар Комісії.

4.4. Рішення приймаються простою більшістю голосів присутніх членів Комісії.

5. ФУНКЦІЇ ТА ПОВНОВАЖЕННЯ КОМІСІЇ

Комісія розглядає заяви (скарги, апеляції, претензії, тощо) заявника чи іншої сторони по відношенню до ОС, а саме:

- розглядає заяви (скарги, апеляції, претензії, тощо) за дорученням Керівника ОС;

- взаємодіє з фахівцями та підрозділами ОС;

- веде документацію з питань, пов'язаних з роботою Комісії.

6. ОБОВ'ЯЗКИ КОМІСІЇ

Комісія зобов'язана:

- розглянути письмові заяви (скарги, апеляції, претензії, тощо) заявника протягом одного місяця від дня її надходження до ОС;

- розглянути документи, які пов'язані з розглядом заяви (скарги, апеляції, претензії, тощо), протягом двох тижнів до засідання комісії;

- повідомити рішення комісії у письмовій формі заявнику протягом двох тижнів після засідання комісії.

7. ПРАВА КОМІСІЇ

Комісія має право:

- залучати до проведення незалежної експертизи заяви (скарги, апеляції, претензії, тощо) фахівців ОС, фахівців інших організацій;

- запрошувати на засідання комісії представників підприємств-заявників та інших організацій, що зацікавлені у сертифікації продукції при розгляді їх питання.

8. ФОРМУВАННЯ КОМІСІЇ З РОЗГЛЯДУ СКАРГ

8.1. Комісія утворюється наказом Директора ТОВ «НОВАСЕРТ» та не є постійно діючою комісією.

8.2. До складу Комісії входить голова Комісії, заступник голови Комісії, секретар Комісії та члени Комісії.

8.3. При розгляді заяви (скарги, апеляції, претензії, тощо) необхідно враховувати, щоб члени комісії, які залучені до діяльності, що є предметом скарги, не брали участь у розгляді та прийнятті рішення Комісії з цього питання.

8.4. На засідання Комісії можуть бути запрошені Керівник ОС, фахівці ОС, залучені до діяльності, що розглядається, заявник (скаржник), а також незалежні експерти та спеціалісти після погодження з Керівником ОС.

9. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ КОМІСІЇ

9.1. Голова комісії несе відповідальність за:

- повноту та правильність виконання Комісією своїх функцій;
- об'єктивність та достовірність рішень, що приймаються.

9.2. Члени Комісії несуть відповідальність за порушення:

- етичних норм в процесі розгляду матеріалів та прийняття рішень;
- норм та правил норм, встановлених в національних стандартах з питань акредитації, а також інших документах з питань акредитації, прийнятих НААУ, міжнародними та європейськими організаціями з акредитації;
- вимог конфіденційності;
- повноти та правильності виконання своїх функцій.

9.3. Секретар Комісії несе відповідальність за:

- ведення документації з питань, пов'язаних з роботою Комісії;
- зберігання в умовах конфіденційності усіх отриманих матеріалів та протоколів засідань.

9.4. Розгляд заяви (скарги, апеляції, претензії, тощо) здійснюється в термін, що не перевищує 30 діб після її надходження. У випадку незгоди з рішенням Апеляційної комісії, заявник провадить подальші дії відповідно до чинного законодавства.

9.5. В технічних звітах за результатами перевірки і оцінки системи якості, обстеження виробництва під час сертифікації продукції передбачається інформація для заявника щодо порядку подачі апеляцій на рішення ОС, у яких вказуються адреси і посадові особи організацій, яким підпорядкований ОС, у тому числі НААУ.

10. ПЕРЕЛІК ФОРМ СУ, ЩО ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ.

Ф.7.13-01 «Журнал розгляду скарг та апеляцій».