

Положення про апеляційну комісію та порядок розгляду апеляцій і скарг в ДП «СВЦОО»

1 ЗАСТОСУВАННЯ

1.1 Ця процедура встановлює вимоги до процесу для отримання, оцінювання і ухвалювання рішення щодо апеляцій, та процесу розглядання скарг, які здійснюються органом з сертифікації продукції ДП «СВЦОО» (далі - ОС).

1.2 Процедура реалізує вимоги пунктів 7.13 ISO/IEC 17065, пунктів 9.7; 9.8; ISO/IEC 17021-1.

1.3 Вимоги цієї процедури є обов'язковими для персоналу ОС.

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

В цій процедурі застосовані посилання на такі документи:

ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи; ISO/IEC 17065:2012 Оцінювання відповідності - Вимоги до органів, що сертифікують продукцію, процеси та послуги;

ISO/IEC 17021:2011 Вимоги до органів, що здійснюють аудит і сертифікацію систем менеджменту;

ДСТУ ISO 10002:2007 Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях;

СП-06 Процедура системи якості. Управління документами.

3 ТЕРМІНИ І ВИЗНАЧЕННЯ

3.1 Терміни та їх визначення, що використовуються в цій процедурі, відповідають ДСТУ ISO/IEC 17000.

3.2 Крім того, використовуються такі терміни:

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

Рекламація - апеляція, справедливості якої офіційно визнана ОС.

Скарга - заява про незадоволеність діями органу оцінювання відповідності чи органу акредитації з боку будь-якої організації чи особи щодо очікування відповіді.

4 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

4.1 Директор керівник ОС несе відповідальність за об'єктивність розгляду і вирішення апеляцій та скарг.

4.2 Заступник керівника ОС - представник з якості несе відповідальність за:

- аналізування причин рекламацій та скарг;
- усунення причин рекламацій та скарг;
- проведення повторного оцінювання;
- повторне оформлення документів з оцінювання та сертифікації.

4.3 Завідувач сектору СУЯ несе відповідальність за реєстрацію та письмове повідомлення про отримання апеляцій та скарг, облік та збереження всіх зовнішніх документів за даною процедурою.

5 ОПИСИ ПРОЦЕСІВ

5.1 Процес отримання, оцінювання і ухвалювання рішення щодо апеляцій

Процес розглядання апеляцій охоплює такі елементи і методи:

- схему (див. Додаток А) і опис процесу отримання, підтвердження і розглядання апеляцій, а також для вирішення того, які дії необхідно вжити у відповідь на неї, враховуючи результати попередніх подібних апеляцій; відстежування і реєстрування апеляцій, зокрема дій, ужитих для їх вирішення;

- аналізування причин апеляцій;
- забезпечення того, щоб були запроваджені будь-які належні коригування і коригувальну дію.

5.2 Подання і отримання апеляцій

5.2.1 Термін подання апеляції становить десять календарних днів з дати письмового повідомлення заявника або сертифікованого замовника (далі - замовника) про рішення ОС. Апеляція подається в письмовій формі на ім'я керівника ОС. Подання апеляції не зупиняє дії рішення, прийнятого ОС.

5.2.2 Клієнтами можуть бути оскаржені такі рішення, дії та бездіяльність ОС:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на сертифікацію продукції клієнта;
- прийняття рішення про відмову в сертифікації продукції клієнта;
- тимчасове зупинення сертифіката на продукції або скасування сертифіката на продукцію;
- порушення правил та процедур сертифікації продукції;
- інші дії та бездіяльність, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів клієнта при сертифікації продукції.

5.2.3 Апеляція подається у письмовій формі за підписом керівника підприємства- клієнта із зазначенням, що це саме апеляція.

5.2.4 В апеляції мають бути зазначені:

- найменування підприємства-клієнта, який її подає, його місцезнаходження;
- рішення, дії або бездіяльність, які оскаржуються;
- в чому полягає незаконність і (або) необґрунтованість рішення, дій або бездіяльності з боку ОС;
- в апеляції має бути чітко з обґрунтуванням викладено суть справи та в чому полягає порушення з боку ОС;
- до апеляції повинні додаватись усі необхідні документи й матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції;
- клопотання особи, яка подала апеляцію;
- перелік документів та інших матеріалів, що додаються.

5.2.5 За потреби, Апеляційна комісія може вимагати надання додаткових документів, необхідних для розгляду апеляції.

5.2.6 Розгляду не підлягають апеляції:

- термін подання яких перевищує десяти календарних днів з дати з дати письмового повідомлення клієнта про рішення ОС;
- повторна апеляція якщо рішення по апеляції з цього питання Апеляційною комісією вже було прийнято.

5.2.7 Апелянт може у будь-який час відкликати подану апеляцію. У разі відкликання апеляції, розгляд апеляції зупиняється. Розгляд питання, порушеного у апеляції, що була відкликана, вдруге не проводиться.

5.2.8 Реєстрацію документів, якими оформлена апеляція, здійснює секретар в «Журналі реєстрації апеляцій і дій, ужитих для їх вирішення» (див. Додаток Б), яка в той же день відсилає письмове підтвердження отримання апеляції клієнту, в якому керівник ДП «СВЦОО» гарантує що звернення, розглядання і рішення щодо апеляцій не будуть спричиняти будь-яких дискримінаційних дій ОС стосовно апелянта.

5.3 Розглядання апеляцій

5.3.1 Зареєстрована апеляція та інші матеріали, що надійшли з нею передаються Голові Апеляційної Комісії (далі - АК), персональний склад якої визначений Положенням про ОС.

5.3.2 Голова АК доручає членам АК попередньо розглянути й опрацювати апеляцію для надання пояснення чи заперечень з приводу поданої апеляції.

5.3.3 АК розглядає апеляцію у місячний термін від дня її надходження. Якщо в місячний термін вирішити порушені в апеляції питання неможливо, Голова АК встановлює додатковий термін для її розгляду. При цьому загальний термін розгляду апеляції не може перевищувати сорока п'яти днів.

5.3.4 Голова АК розглядає опрацьовані матеріали, та призначає дату засідання АК.

5.3.5 Головує на засіданні Голова АК.

5.3.6 Засідання Комісії вважається правомочним, якщо на ньому присутні не менше чотирьох членів АК.

5.3.7 На розгляд апеляції можуть запрошуються представники сторін. Вони можуть давати усні та письмові пояснення, ставити питання, наводити свої доводи та міркування з усіх питань, що стосуються апеляції, робити заяви, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах. У разі неприбуття представників сторін, комісія має право розглядати апеляцію без їх участі.

5.3.8 Протокол засідання АК має чітко і стисло описувати суть апеляції, зміст усіх запитань, відповідей і виступів. Протокол засідання АК підписуються її Головою та секретарем.

5.3.9 За результатами обговорення та розгляду апеляції Комісією виносяться рішення для визначення того, які дії необхідно вжити у відповідь на неї, враховуючи результати попередніх подібних апеляцій, яке приймається на закритому засіданні більшістю голосів. У разі рівного розподілу голосів "за" та "проти", голос Голови є вирішальним.

5.3.10 Якщо АК визнає рішення, дії чи бездіяльність ОС неправомірними, то вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції та рекомендує ОС усунути допущене порушення та скасувати прийняте рішення.

5.3.11 Якщо АК визнає рішення, дії чи бездіяльність ОС правомірними, то вона приймає рішення про відмову апелянту у задоволенні апеляції.

5.3.12 Рішення АК повинні бути підписані Головою АК та всіма її членами, що проголосували за нього, та які не були залучені попередньо до предмету апеляції.

5.3.13 Рішення АК письмово доводиться до відома сторін з офіційним повідомленням апелянта щодо закінчення процесу розглядання апеляції.

5.3.14 Рішення АК може бути оскаржене в судовому порядку згідно з чинним законодавством.

5.3.15 Протоколи засідань АК та відповідні рішення зберігаються в ОС протягом десяти років.

5.4 Аналізування причин апеляцій

5.4.1 Виявлення причин апеляцій здійснюється на основі результатів аналізування рішення апеляційної комісії за п. 5.2.4.

5.4.2 Результати аналізування використовуються для формулювання причин рекламації та є вхідними даними для планування подальших дій з управління невідповідностями (процедура СП-09) та визначення коригувань та коригувальних дій (процедура СП - 10).

5.4.3 Якщо причини рекламації суттєво впливають на висновки за результатами оцінювання продукції, керівник зупиняє роботу ОС та приймає рішення про необхідність відклику цих результатів.

5.5 Розроблення та впровадження коригувань і коригувальних дій

5.5.1 Завідувач сектору СУЯ організує роботу з коригувань і коригувальних дій у відповідності з вимогами СП-10.

5.5.2 Визначені коригування і коригуючі дії впроваджуються та перевіряється їх ефективність.

5.5.3 За рішенням Комісії проводиться повторна сертифікація продукції.

5.5.4 Якщо причини апеляцій встановлені правильно, впровадження коригувань і коригувальних дій ефективно, то результати повторного оцінювання повинні підтверджувати усунення причин апеляцій.

5.5.6 Звіт про повторну сертифікацію продукції надається замовнику.

5.5.7 Робота ОС відновлюється розпорядженням керівника ОС.

5.6 Процес розглядання скарг

Процес розглядання скарг, передбачає такі елементи і методи:

- схему (див. Додаток В) і опис процесу отримання, підтвердження, розглядання скарг, а також для прийняття рішення щодо дій, які необхідно вжити у відповідь на неї;
- відстежування і реєстрування скарги, зокрема дій, що вжиті у відповідь на неї;
- забезпечення того, щоб були вжиті будь які належні коригування і коригувальну дію.

5.7 Отримання і реєстрація скарг

5.7.1 Після отримання письмової скарги а також скарги, яка була висловлена в усній формі, наприклад, за телефоном, за винятком скарг, за якими неможливо встановити авторство (такі скарги визнаються анонімними та розгляду не підлягають), зав. сектору СУЯ по можливості, письмово підтверджує отримання скарги та аналізує, чи стосується скарга діяльності з сертифікації, за яку несе відповідальність ОС і, якщо так, діє відповідно до процесу роботи зі скаргою.

5.7.2 Реєстрацію документів, якими оформлена скарга, здійснює зав. сектору СУЯ в «Журналі реєстрації скарг і дій, ужитих для їх вирішення» (див. Додаток Г).

5.7.3 Якщо скарга стосується сертифікованого замовника, розгляд скарги враховується при нагляді за сертифікованою продукцією.

5.7.4 Будь-яка скарга на сертифікованого замовника передається ОС сертифікованому замовнику, якого це стосується, у тижневий термін.

5.7.5 ОС, одержуючи скаргу, несе відповідальність за збір і засвідчення всієї необхідної інформації, щоб підтвердити скаргу.

5.8 Опрацювання скарг

5.8.1 Після реєстрації скарга надається керівнику ОС для розгляду та передачі в подальшому Комісії для розгляду скарг (далі - КС) з відповідною резолюцією.

5.8.2 Голова КС у разі, коли скарга стосується діяльності або продукції сертифікованого замовника, має перевірити, чи містить скарга докази попереднього звернення заявника до сертифікованого замовника з порушеного питання. У разі відсутності доказів попереднього звернення рекомендує керівнику ОС письмово запропонувати заявникові скарги попередньо звернутись безпосередньо до сертифікованого замовника.

Примітка: Дана вимога не застосовується у разі розгляду доручень центральних органів виконавчої влади, вимог державних контролюючих та правоохоронних органів, які були класифіковані як скарги.

5.8.3 КС ознайомлюється з матеріалами скарги, аналізує, перевіряє факти, викладені у скарзі, за необхідності збирає додаткові матеріали по питаннях, порушених у скарзі.

5.8.4 КС за результатами розгляду скарги та ознайомлення з усіма зібраними за скаргою матеріалами готує:

- висновки та пропозиції керівнику ОС відповідно до норм чинного законодавства у сфері сертифікації та документів системи управління ОС;
- проект відповіді заявнику по питаннях, порушених у скарзі;
- проект плану коригувань і коригувальних дій (у разі необхідності).

5.8.5 Проект відповіді зі всіма наявними документами надаються керівнику ОС для прийняття остаточного рішення.

5.9 Коригування і коригувальні дії

5.9.1 Після прийняття остаточного рішення по скарзі, у разі необхідності, проводяться коригування та коригувальні дії.

5.9.2 Коригування і коригувальні дії та оцінювання їх результативності та ефективності проводяться відповідно до СП- 10.

5.10 Повідомлення заявника про результати обробки

5.10.1 Протягом трьох робочих днів із дати прийняття рішення по скарзі заявнику надсилається письмова відповідь.

5.10.2 Відповідь має містити посилання на нормативні акти (у тому числі, відповідно до норм чинного законодавства у сфері сертифікації та документів системи управління ОС).

5.11 Термін розгляду скарги

5.11.1 Скарги розглядаються та вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження.

5.11.2 Якщо у місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, керівник ОС, встановлює необхідний термін для її розгляду, про що повідомляється заявникові.

5.11.3 При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у скарзі, не може перевищувати сорока п'яти днів.

5.13 Конфіденційність

5.13.1 АК та КС ОС забезпечує конфіденційність інформації, отриманої під час розгляду апеляції та скарг.

5.13.2 Рішення вищих органів письмово доводиться до відома замовників та ОС.

5.13.3 Процес роботи зі скаргами враховує вимоги щодо конфіденційності, оскільки це стосується позивача і об'єкта скарги.

5.13.4 Орган сертифікації визначає трьохстороннім актом, разом з клієнтом і скаржником, чи потрібно, і якщо так, у якому обсязі, розголошувати предмет скарги та її висновки.

6 НАВЧАННЯ ТА КВАЛІФІКАЦІЯ

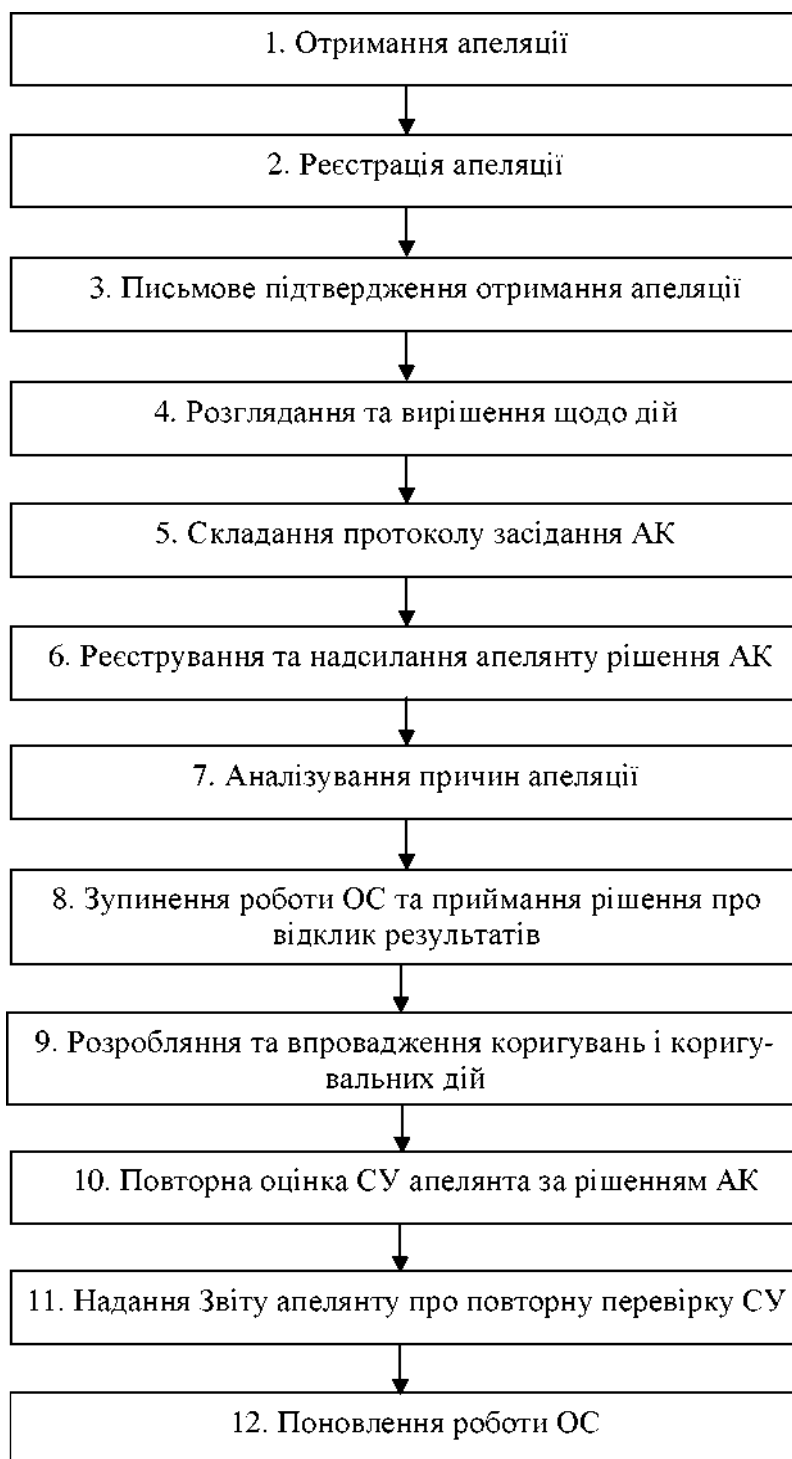
Персонал, що займається розгляданням та вирішуванням апеляцій та скарг згідно цієї процедури, повинен знати її вимоги та вміти виконувати їх.

7 ПРОТОКОЛИ ЯКОСТІ

В результаті застосування даної процедури складаються наступні протоколи якості:

- апеляції та матеріали, які її супроводжують;
- Журнали реєстрації апеляцій і дій, ужитих для їх вирішення (додаток Б);
- протокол роботи апеляційної комісії;
- письмові повідомлення замовника, які містять факт отримання від клієнта, результати розгляду, рішення та усунення апеляції;
- рішення апеляційної комісії ОС ДП «СВЦОО»;
- звіт про повторну сертифікацію продукції;
- письмові скарги та матеріали до них;
- Журнали реєстрації скарг і дій, ужитих для їх вирішення (додаток Г);
- письмові повідомлення скаржника, які містять факт отримання від клієнта, результати розгляду, прийняття рішень за скаргою та впровадження необхідних дій;
- висновки та пропозиції керівнику ОС ДП «СВЦОО» відповідно до норм чинного законодавства у сфері сертифікації та документів системи управління ОС ДП «СВЦОО»;
- відповіді заявнику по питаннях, порушених у скарзі;
- проект плану коригувань і коригувальних дій (у разі необхідності).

**Схема
процесу отримання, підтвердження, розглядання апеляцій,
прийняття рішення щодо необхідних дій**



**Схема
процесу отримання, підтвердження, розглядання скарги,
прийняття рішення щодо необхідних дій**

