

## ТОВ «ТехЦентр Стандарт»

Затверджую:

Керівник органу з сертифікації

ТОВ «ТехЦентр Стандарт»



Д.А. Квітка

«20» вересня 2024 р.

**Процедура системи управління**

**П.СУЯ-7-01**

Редакція 1

**«Розгляд скарг, апеляцій та спірних питань»**

Контрольний примірник

## **ВСТУП**

Процедура П.СУЯ-7-01 «Розгляд скарг, апеляцій та спірних питань» підлягає перевиданню відповідно до процедури П.СУЯ-8-01 «Управління документацією».

Передача третім особам здійснюється тільки за згоди керівника ОС.

Одержувач повинен дотримуватися конфіденційності.

Копіювання заборонено.

Примірники знаходяться:

- контрольний примірник (у паперовому вигляді) – у менеджера систем якості;
- примірник у електронному вигляді – на сервері ОС.

## **1 Мета**

Дана процедура встановлює порядок проведення управлінських дій щодо поводження з наданими рекламаціями, апеляціями, спірними питаннями, вжиттям відповідних заходів.

## **2 Сфера застосування**

Дана процедура дійсна для всього підприємства.

## **3 Відповідальність та повноваження**

Загальну відповідальність за розробку і виконання дій, спрямованих на створення комісії та розгляду претензій, забезпечення ресурсами, несуть керівник ОС, менеджер систем якості та співробітники, у межах своєї компетенції.

## **4 Опис**

### **4.1 Розгляд апеляцій**

Дана процедура визначає дії по управлінню розгляду претензій в усіх підрозділах органа сертифікації, охоплених СУЯ, та підрозділів, які функціонально взаємодіють з органом з сертифікації, на всіх етапах надання послуг з підтвердження відповідності, що проводяться органом з сертифікації, з метою об'єктивного розгляду апеляцій та вжиття відповідних заходів щодо цих апеляцій.

Заявником можуть бути оскаржені такі дії та рішення призначеного ОС:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на сертифікацію;
- відмова у видачі сертифіката відповідності;
- порушення правил і процедури сертифікації;
- скасування або призупинення дії сертифіката;
- інші дії, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів заявника у сфері сертифікації.

Для розгляду кожної апеляції рішенням ОС створюється апеляційна комісія, склад якої формується у кожному конкретному випадку.



Отримана ОС апеляція у двотижневий термін повинна бути подана на розгляд комісії. Персонал, включаючи керівний, не приймає участь в розгляді будь-якої апеляції, якщо він був задіяний протягом останніх двох років у відношенні заявника чи постачальника, апеляція якого розглядається.

В апеляції повинна бути чітко викладена суть скарги. До апеляції додаються всі необхідні документи і матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції, а саме:

- листування щодо спірного питання між постачальником, випробувальною лабораторією, ОС;
- протоколи випробувань продукції;
- фотознімки продукції;
- результати технічного нагляду за сертифікованою продукцією;
- 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) тощо.

На вимогу апеляційної комісії, за необхідності, надаються інші, необхідні для розгляду апеляції, документи.

Керівник ОС розглядає апеляцію та готує пропозиції щодо формування апеляційної комісії.

Голова апеляційної комісії призначає дату засідання комісії. Секретар комісії забезпечує участь у засідання всіх членів апеляційної комісії, представників постачальника, що надав апеляцію, та ОС.

Головує на засіданні голова апеляційної комісії. У разі відсутності голови апеляційної комісії, його обов'язки виконує заступник. Секретар апеляційної комісії представляє комісії суть справи і веде протокол засідання.

Комісія розглядає апеляцію у термін не пізніше одного місяця після її реєстрації ОС.

Документація надається членам апеляційної комісії органом сертифікації продукції не пізніше, як за два тижні до засідання комісії.

Під час розгляду апеляції представники заявника і ОС мають право бути заслуханими на засіданні комісії.

Апеляційна комісія розглядає спірні питання конфіденційно. Під час прийняття рішення мають бути присутні тільки члени комісії в повному складі, достатньому для прийняття рішення (не менше двох третіх складу комісії).

Якщо апеляційна комісія визнає оскаржувальні дії або рішення ОС неправомірними, вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції і зобов'язує ОС провести коригувальні дії для усунення допущених порушень та скасувати прийняте ним рішення.

Якщо апеляційна комісія установить, що оскаржувальні дії було вчинено правомірно, апеляційна комісія приймає рішення про відмову заявнику у задоволенні апеляції.

Рішення комісії повинні бути підписані головою комісії і всіма її членами.



Рішення комісії письмово доводиться до сторін, які брали участь у розгляді апеляції.

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

Протоколи засідань комісії та відповідні рішення зберігаються в ОС протягом 10 років.

При незгоді керівника ОС, в якому проводився внутрішній аудит, з результатами аудиту або результатами перевірки виконання коригувальних дій, він має право подати апеляцію (скаргу) на аудиторську групу (аудитора) з обґрунтуванням своїх претензій.

#### **4.2 Розгляд скарг**

ПК реєструє скаргу у журналі реєстрації скарг і апеляцій (Ф-0017), заводить окрему справу і призначає відповідального за роботу по розгляду скарги або (при необхідності) готує проект наказу по ТОВ «ТехЦентр Стандарт» щодо складу комісії по розгляду скарги.

У записі про скаргу зазначається спосіб задоволення скарги, що його прагне скаржник та будь-яку іншу інформацію, необхідну для результативного розглядання скарги.

Скарга відстежується з моменту отримання протягом усього процесу доти, доки не буде прийнято остаточне рішення.

Отримання кожної скарги відразу підтверджується скаржникові. Скарга розглядається швидко, враховуючи її терміновість. Після отримання кожної скарги її треба спочатку оцінити з погляду таких критеріїв як суттєвість, наслідки для здоров'я, безпеки, складність, а також потреба та можливість виконання негайної дії.

Організація (особа), що подала скаргу своєчасно повідомляється про хід розглядання скарги протягом усього процесу розглядання скарги, а також при настанні кінцевого терміну прийняття рішення за скаргою (поштою, телефоном або електронною поштою). Пов'язані зі скаргою рішення чи будь-яка дія стосовно скаржника або залученого персоналу повідомляються їм відразу після прийняття рішення чи вибору дії.

На підставі ретельного розглядання всіх відповідних обставин і вивчення всієї відповідної інформації ОС пропонує спосіб вирішення проблеми та запобігання її виникненню в майбутньому. Якщо скаргу неможливо негайно розв'язати її треба опрацювати і якнайшвидше довести до результативного розв'язання.

Якщо скаржник погоджується із запропонованим рішенням або запропонованою дією, тоді рішення (дію) треба виконати та зареєструвати.

Якщо скаржник відхиляє запропоноване рішення чи запропоновану дію, тоді скарга залишається відкритою, про що робиться запис в журналі (Ф-0017). Скаржника інформують про наявні (альтернативні) шляхи розв'язання проблеми або необхідність зовнішнього звернення.

ОС має продовжувати відстежувати хід розглядання скарги доти, доки всі прийнятні внутрішні та зовнішні варіанти звернення не буде вичерпано або скаргу не буде задоволено.

#### **4.3 Розгляд спірних питань**

При виникненні спірного питання робиться реєстрація в журналі реєстрації скарг і апеляцій (Ф-0017).

Спірні питання розглядаються в робочому порядку.

При необхідності створюється комісія та розглядається питання згідно з п. 4.2 даної процедури. Листування по спірному питанню підшиваються і зберігаються в ОС.

Визначення рівня задоволеності замовників процесом розглядання скарг, спірних питань здійснюється у формі вибірових обстежень думки скаржників.

#### **5 Документація**

1. Журнал невідповідностей (Ф-0002).
2. Журнал реєстрації скарг та апеляцій (Ф-0017).
3. Журнал реєстрації заявок та видачі сертифікатів (Ф-0011).
4. Процедура П.СУЯ-8-05 «Коригувальні дії».
5. Процедура П.СУЯ -8-06 «Запобіжні дії».



[illegible]