 Редакція	Орган з оцінки відповідності/сертифікації ТОВ «АСІТЕР ГЕНЕЛАБ»		ОС-ПР.22
	ПОВОДЖЕННЯ ІЗ СКАРГАМИ ТА АПЕЛЯЦІЯМИ		
1	Розробив: Костянюк О.В	Затвердив: Великсар Д.С.	Стор. 1 з 8
	01.06.2022	02.06.2022	

**Орган з оцінки відповідності/сертифікації
 ТОВ «АСІТЕР ГЕНЕЛАБ»**


ПРОЦЕДУРА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ

ПОВОДЖЕННЯ ІЗ СКАРГАМИ ТА АПЕЛЯЦІЯМИ

ОС-ПР.22

№ екземпляру	Місце знаходження
1	Керівник ООВ/ОС
2	Заступник керівника ООВ/ОС/ менеджер систем якості
3	НААУ

Екземпляр № _____

	Орган з оцінки відповідності/сертифікації ТОВ «АСІТЕР ГЕНЕЛАБ»	
	ПОВОДЖЕННЯ ІЗ СКАРГАМИ ТА АПЕЛЯЦІЯМИ	
Редакція	Розробив:	Затвердив:
1	Костянюк О.В	Велісар Д.С.
	01.06.2022	02.06.2022
		ОС-ПР.22
		Стор. 2 з 8

1. Мета

Ця процедура визначає основні правила та порядок розгляду скарг та апеляцій.

Вимоги процедури є обов'язковими для вищого керівництва органу сертифікації, керівників структурних підрозділів та членів апеляційної комісії.

2. Область використання

Ця процедура застосовується при розгляді скарг, отриманих від замовників або інших сторін при виконанні функціональних обов'язків ООБ/ОС.

3. Нормативні посилання

Відповідають Настанові.

4. Терміни та визначення

Скарга - це висловлення невдоволення діяльністю підприємства з боку будь-якої організації або особи з очікуванням відповіді.

Апеляція – оскарження рішення

Заявник - юридична або фізична особа, яка висловлює невдоволення, яке класифікується як скарга.

5. Скорочення

ООБ/ОС – орган оцінки відповідності/сертифікації

КООБ/ОС - керівник ООБ/ОС

МЯ – менеджер систем якості/заступник керівника ООБ/ОС

ПООБ/ОС - персонал ООБ/ОС

ОС-ПР - процедура системи управління ООБ/ОС

ОС-Ф - формалізований документ системи управління ООБ/ОС

6. Відповідальність

6.1 Відповідальним за розробку, функціонування, внесення змін, розсилку до наведеної процедури, є МЯ.

6.2 Відповідальність за виконання вимог, передбачених цією інструкцією, несуть, КООБ/ОС, МЯ та ПООБ/ОС.


7. Основна частина

7.1 Порядок подання та розгляду апеляції

У разі незгоди з рішеннями, прийнятими ООБ/ОС замовник має право на письмову апеляцію, яку він повинен подати до ООБ/ОС не пізніше одного місяця після одержання повідомлення про прийняте рішення. Подання апеляції не зупиняє дії рішення, прийнятого ООБ/ОС.

Апеляції приймаються до розгляду, якщо вони подані офіційно в письмовій формі на ім'я керівника ООБ/ОС. Зауваження можуть надходити також і усними каналами, 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 ООБ/ОС, що стосуються сертифікації, якщо вони призвели до порушення його прав та інтересів.

 Редакція	Орган з оцінки відповідності/сертифікації ТОВ «АСІТЕР ГЕНЕЛАБ»		ОС-ПР.22
	ПОВОДЖЕННЯ ІЗ СКАРГАМИ ТА АПЕЛЯЦІЯМИ		
1	Розробив:	Затвердив:	Стор. 3 з 8
	Костянюк О.В 01.06.2022	Великсар Д.С. 02.06.2022	

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

- апеляція замовника;
- листування щодо спірного питання між Замовником та ООВ/ОС;
- документи аудиту, звіти за результатами оцінки документації та остаточної перевірки на місці – справа замовника;
- результати наглядових аудитів;
- 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.

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

Апеляції реєструються в *ОС-Ф.14 «Журналі реєстрації скарг та апеляцій»*.

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 ООВ/ОС проводить попередній аналіз апеляції та визначає необхідність експертизи проблеми, розгляду апеляції апеляційною комісією або внутрішнього розгляду зауваження в ООВ/ОС.

Керівник ООВ/ОС правомочний самостійно організувати аналіз зауваження і вживати заходів у випадках:

- претензій з приводу дій аудиторської групи, які не вплинули на рішення ООВ/ОС щодо оцінки відповідності;
- наявності неточностей в оформленні документації аудитів;
- наявності некритичного відхилення в термінах проведення робіт ООВ/ОС;
- наявності інших причин, які не впливають на рішення ООВ/ОС щодо оцінки відповідності.


Розгляд апеляцій в апеляційній комісії проводиться в наступних випадках:

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

З метою об'єктивного виявлення всіх обставин виникнення проблеми керівник ООВ/ОС правомочний зажадати письмові пояснення від усіх осіб, що мають до неї відношення, в тому числі і від позаштатних аудиторів/експертів.

Після проведення аналізу апеляції керівник ООВ/ОС передає всі матеріали з результатами експертизи, висновками та пропозиціями Голові апеляційної Комісії.

Апеляційна Комісія розглядає апеляцію у місячний термін від дня її надходження. 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.

 Редакція	Орган з оцінки відповідності/сертифікації ТОВ «АСІТЕР ГЕНЕЛАБ»		ОС-ПР.22
	ПОВОДЖЕННЯ ІЗ СКАРГАМИ ТА АПЕЛЯЦІЯМИ		
1	Розробив:	Затвердив:	Стор. 4 з 8
	Костянюк О.В 01.06.2022	Великсар Д.С. 02.06.2022	

Замовник, що подав апеляцію, має право взяти участь та бути заслуханим під час розгляду апеляційною комісією поданої їм апеляції. При цьому, неодмінно, повинен бути присутній працівник ООВ/ОС, який безпосередньо виконував роботи з сертифікації, стосовно якої подано апеляцію, а також повинні бути розглянутими документовані матеріали щодо причин подання апеляції.

Обидві сторони – замовник (або його представник) та працівник ООВ/ОС – мають право обмінятися поглядами з питань, які розглядаються за поданою апеляцією, та відповісти на запитання членів апеляційної 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.

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.

Рішення щодо поданої апеляції апеляційна комісія ООВ/ОС приймає на закритому засіданні, що обумовлюється повною конфіденційністю обговорення питань, поставлених при розгляді апеляцій. Кожне рішення фіксується згідно *ОС-Ф.49.1 «Рішення апеляційної комісії»* та реєструється у *ОС-Ф.49.3 «Журнал реєстрації рішень апеляційної комісії»*. У разі виявлення недостатності матеріалів передає керівнику ООВ/ОС та ініціює додатковий або повторний розгляд проблеми.

Члени апеляційної комісії розглядають документи, заслуховують запрошених представників замовника і ООВ/ОС і приймають рішення відносно реагування ООВ/ОС. 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.

Протокол засідання Комісії (*ОС-Ф. 49 «Протокол засідання апеляційної комісії»*) має чітко і коротко описувати суть апеляції, зміст усіх запитань, відповідей і виступів. Протокол засідання апеляційної Комісії підписуються її Головою та Секретарем.

Протоколи засідань та рішення апеляційної Комісії зберігаються в ООВ/ОС та реєструються у *ОС-Ф.49.2 «Журнал реєстрації протоколів засідань апеляційної комісії»*.


Апеляційна Комісія може прийняти такі рішення:

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

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

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

У випадку незгоди з рішенням апеляційної комісії ООВ/ОС, 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.

	Орган з оцінки відповідності/сертифікації ТОВ «АСІТЕР ГЕНЕЛАБ»	
	ПОВОДЖЕННЯ ІЗ СКАРГАМИ ТА АПЕЛЯЦІЯМИ	ОС-ПР.22
Редакція	Розробив:	Затвердив:
1	Костянюк О.В	Веліксар Д.С.
	01.06.2022	02.06.2022
		Стор. 5 з 8

За рішеннями апеляційної Комісії, в разі потреби, ООВ/ОС проводить коригувальні та/або запобіжні дії з метою відновлення відповідності органу з сертифікації вимогам ДСТУ EN ISO/IEC 17065, ДСТУ ISO/IEC 17025, ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1 у найкоротший термін. Відповідальна особа ООВ/ОС вносить відмітки про рішення проблеми і вносить у справу замовника копії рішення та апеляції.

7.2 Порядок подання та розгляду скарг

Політика вирішення керівництвом ООВ/ОС скарг чи спірних питань отриманих з боку замовників чи інших сторін, полягає у забезпеченні об'єктивного та оперативного вирішення порушених питань та усуненні причин, які призвели до їх появи.

Процес розгляду скарги (спірного питання) включає такі елементи:

- реєстрування і відслідковування скарг;
- розслідування скарг і вирішення які дії треба вжити;
- забезпечення, що будь-яке відповідне коригування і коригувальну дію вжито.

Після отримання скарги, ООВ/ОС повинен підтвердити, що скарга стосується діяльності з сертифікації (оцінки відповідності), за яку він несе відповідальність, після чого проводиться опрацювання скарги.


Процедури розгляду скарг включають:

- реєстрацію отриманої скарги (скарги реєструються в *ОС-Ф.14 «Журнал обліку скарг та апеляцій»*)
- оброблення скарги;
- впровадження коригувальних дій;
- повідомлення заявника про результати розгляду скарги та впроваджені заходи;
- документування матеріалів розгляду скарги.

Реєстрації підлягають усі скарги (офіційно отримані спірні питання), що надійшли до ООВ/ОС, за винятком тих, які не містять інформації щодо авторства. Такі скарги вважаються анонімними і розгляду не підлягають.

Після реєстрації скарга надається керівнику ООВ/ОС який встановлює, чи стосується скарга (спірне питання) діяльності з оцінки відповідності продукції, за яку несе відповідальність ООВ/ОС, чи вона стосується продукції, яка підлягає оцінюванню. Якщо будь-яка скарга стосується продукції, ООВ/ОС у належний термін повинен сповістити виробника (постачальника), якого ця скарга стосується і який має право висловити своє бачення проблеми. У разі необхідності, керівник ООВ/ОС сповіщає скаржника про отримання скарги і початок процесу її розгляду. За результатами ознайомлення із скаргою та визначення напрямку діяльності, якої стосується скарга, керівник ООВ/ОС призначає комісію для розгляду скарги (доручає розгляд компетентній по суті скарги особі). У разі наявності загрози неупередженості, при розгляді скарги персоналом ООВ/ОС, вона може передаватися для розгляду до Апеляційної комісії.

До складу комісії не призначаються особи, які мають відношення до питання, що оскаржується. Комісія ознайомлюється із скаргою, збирає та аналізує необхідні матеріали та інформацію, які стосуються суті питання, що оскаржується. У разі необхідності комісія повідомляє позивача про отримання скарги і впровадження процесу її розгляду, а також може заслухати позивача. На комісію покладається відповідальність за збирання і перевіряння всієї необхідної інформації, щоб підтвердити скаргу.

	Орган з оцінки відповідності/сертифікації ТОВ «АСІТЕР ГЕНЕЛАБ»	
	ПОВОДЖЕННЯ ІЗ СКАРГАМИ ТА АПЕЛЯЦІЯМИ	
Редакція	Розробив:	Затвердив:
1	Костянюк О.В	Веліксар Д.С.
	01.06.2022	02.06.2022
		ОС-ПР.22
		Стор. 6 з 8

Термін розгляду скарги комісією не повинен перевищувати 15 діб. Якщо термін розгляду скарги потребує більшого часу, позивач повинен бути про це сповіщений.

За результатами розгляду скарги комісія готує проект рішення по скарзі та пропозиції щодо впровадження коригувальних чи запобіжних дій. Підготовлені документи подаються керівнику ООВ (особі, яка його заміщує) для прийняття остаточного рішення.

Після прийняття остаточного рішення, у разі потреби, здійснюється впровадження коригувальних чи запобіжних дій у відповідності з процедурами *ОС-ПР.26 «Керування невідповідностями та застосування коригувальних дій»* та оцінювання їх ефективності.

На протязі трьох робочих днів після прийняття остаточного рішення по скарзі, позивачу направляється письмова відповідь у якій обґрунтовано та в коректній формі наводяться результати розгляду скарги (спірного питання) та дії, що впроваджені (впроваджуються).

Результати розгляду скарги (спірного питання) документуються і зберігаються у справі матеріалів розгляду скарг на протязі не менш ніж три роки. Документування і зберігання матеріалів розгляду скарг здійснює керівник з якості. ООВ/ОС погоджує із виробником (постачальником) і скаржником, чи потрібно, і якщо так, у якому обсязі, розголошувати предмет скарги та її висновки, а також у який спосіб це доцільно зробити. Відповідальними за дотримання порядку розгляду скарг є керівники ООВ/ОС.

8. Перелік документів СУ, що використовуються

ОС-Ф.14 «Журнал обліку скарг та апеляцій».


ОС-ПР.26 «Керування невідповідностями та застосування коригувальних дій»

ОС-Ф.49 «Протокол засідання апеляційної комісії»

ОС-Ф.49.1 «Рішення апеляційної комісії»


ОС-Ф.49.2 «Журнал реєстрації протоколів засідань апеляційної комісії»

ОС-Ф.49.3 «Журнал реєстрації рішень апеляційної комісії»

	Орган з оцінки відповідності/сертифікації ТОВ «АСІТЕР ГЕНЕЛАБ»		ОС-ПР.22
	ПОВОДЖЕННЯ ІЗ СКАРГАМИ ТА АПЕЛЯЦІЯМИ		
Редакція	Розробив:	Затвердив:	Стор. 7 з 8
1	Костянюк О.В	Великсар Д.С.	
	01.06.2022	02.06.2022	

Лист реєстрації змін

Зміни		Номера листів				Всього листів	Номер повідомлення	Підпис	Дата внесення
Номер	Дата введення	Змінених	Замінених	Нових	Анульованих				
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									
28									
29									
30									
31									
32									
33									
34									
35									
36									
37									
38									
39									
40									

 Редакція	Орган з оцінки відповідності/сертифікації ТОВ «АСІТЕР ГЕНЕЛАБ»		ОС-ПР.22
	ПОВОДЖЕННЯ ІЗ СКАРГАМИ ТА АПЕЛЯЦІЯМИ		
1	Розробив:	Затвердив:	Стор. 8 з 8
	Костянюк О.В 01.06.2022	Великсар Д.С. 02.06.2022	

Лист ознайомлення персоналу

№ п/п	Дата ознайомлення	Посада	П.І.Б.	Підпис
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				