

ОРГАН З СЕРТИФІКАЦІЇ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ
ВИПРОБУВАЛЬНОЇ ЛАБОРАТОРІЇ ПІДЙОМНИХ СПОРУД ВЛ "ВИЛАПС"
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Керівник ООВ



Вікторія ТИШКЕВИЧ

03 грудня 2024 р

ІНСТРУКЦІЯ

ПОРЯДОК ПОДАЧІ ТА РОЗГЛЯДУ СКАРГ І АПЕЛЯЦІЙ
10.3-01-01

Розроблено:

Робул Т. П.

Зміст

- 1 Мета та область дії.
- 2 Визначення та скорочення.
- 3 Відповідальність.
- 4 Опис інструкції.
- 5 Документи, на які робляться посилання.

Додатки:

- 1 Лист ознайомлення з документом.
- 2 Лист реєстрації змін.

1 Мета та область дії

Інструкція встановлює організаційні заходи, процедуру подачі і розгляду апеляцій та скарг з питань проведення робіт ОРГАНУ З СЕРТИФІКАЦІЇ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ ВЛ «ВИЛАПС».

Ця інструкція розповсюджується на діяльність всіх підрозділів ООВ.

Інструкція розроблена на основі:

- Настанови з якості ОРГАНУ З СЕРТИФІКАЦІЇ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ ВЛ «ВИЛАПС»;
- ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1.

2 Визначення і скорочення

НЯ – Настанова з якості ОРГАНУ З СЕРТИФІКАЦІЇ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ ВЛ «ВИЛАПС»;

ООВ - ОРГАН З СЕРТИФІКАЦІЇ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ ВЛ «ВИЛАПС»;

СУЯ – система управління якістю;

Апеляція - письмове заперечення, що подається до ООВ проти його рішення стосовно наданих послуг, виконаних робіт в галузі його акредитації тощо;

Апелянт – особа, яка подала апеляцію;

3 Відповідальність

Комісія, яка створюється в ООВ і призначена для розгляду та прийняття рішення за кожною апеляцією (скаргою), в разі виникнення такої, несе встановлену законодавством відповідальність у разі неправомірного використання наданих їй прав, у тому числі за розголошення конфіденційної інформації.

4 Опис

4.1 Склад комісії

4.1.1 Кандидатура голови комісії та її склад затверджуються наказом директора ВЛ «ВИЛАПС» кожного разу після отримання апеляції або скарги.

4.1.2 До складу комісії включаються:

- представники підрозділів ООВ (крім тих, на які подана апеляція або скарга;
- а також, за потреби, представники ООВ, товариств споживачів та інших зацікавлених організацій (за згодою).

4.1.3 Заступник голови комісії і секретар комісії обираються на засіданні комісії.

4.1.4 Під час формування складу комісії повинна обов'язково враховуватися професійна компетентність її членів, а також забезпечуватися їх незалежність від конфліктуючих сторін.

4.2 Порядок подання апеляції (скарги)

4.2.1 Апеляція або скарга повинна подаватися у письмовій формі на ім'я керівника ООВ протягом 10 днів після отримання замовником (апелянтом, скаржником) рішення або інформації про дії, які замовник бажає оскаржити та реєструється в Журналі реєстрації невідповідностей, коригувальних та запобіжних дій (**10.3-01-01-01**).

4.2.2 Замовником (апелянтом) можуть бути оскаржені такі рішення та дії ООВ:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на роботи аудиту і сертифікації систем менеджменту;

- відмова у видачі сертифікату;
- відмова у видачі свідоцтва про визнання;
- скасування дії протоколу;
- порушення правил і процедур аудиту і сертифікації систем менеджменту;
- незадовільне обслуговування з боку ООВ;
- некоректне поведіння персоналу, дії персоналу при відборі зразків продукції;
- інші дії, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів замовника.

4.2.3 Апеляція або скарга подається за наявності у Замовника рішення ООВ, або вчиненні підприємством дії, які на погляд замовника, призводять до порушення його прав та інтересів.

4.2.4 Отримана та зареєстрована ООВ апеляція або скарга у двотижневий термін повинна бути доведена до керівництва та подана на розгляд комісії.

4.2.5 В апеляції або скарзі повинна бути чітко викладена суть питання. До апеляції або скарги додаються всі документи і матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції або скарзі. Такими документами можуть бути:

- листування щодо спірного питання між замовником та ООВ;
- зразки або фотознімки продукції (при необхідності);
- технічна документація на продукцію, виріб (у разі потреби).

Комісія може вимагати інші документи, необхідні для розгляду апеляції.

4.3 Порядок розгляду апеляцій

4.3.1 Зареєстрована у встановленому порядку апеляція та матеріали, які надійшли разом з нею, передаються комісії.

4.3.2 Комісія розглядає апеляцію у термін не пізніше одного місяця після її реєстрації. ООВ несе відповідальність за збирання та перевірку всієї необхідної інформації для перевірки апеляції

Зацікавлені сторони сповіщаються про розгляд апеляції в письмовому вигляді з передбаченим порядком денним.

4.3.3 Головує на засіданнях комісії її голова. У разі відсутності голови комісії його обов'язки виконує заступник.

4.3.4 Під час розгляду апеляції апелянт (його представники), а також представники ООВ мають право виступати, задавати питання, давати відповіді, робити заяви, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах. Обговорення може проводитись листуванням.

4.3.5 Обговорення результатів розгляду апеляції проводиться на закритому засіданні комісії тільки її членами у складі, достатньому для прийняття відповідного рішення (не менш двох третин складу комісії).

4.3.6 Протоколи засідань комісії повинні чітко і стисло описувати суть апеляції, зміст усіх запитань, відповідей і виступів.

4.3.7 За результатами обговорення та розгляду апеляції комісією виноситься рішення, яке приймається на закритому засіданні більшістю голосів.

Якщо комісія визнає дії або рішення ООВ неправомірними, то вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції і рекомендує ООВ усунути допущене порушення та скасувати прийняте ним рішення.

При прийнятті апеляції (хоча б частково), повинні бути розроблені, затверджені і виконані коригувальні дії згідно з **10.5.2-01** з усунення причин невідповідностей, які призвели до подання апеляції.

Якщо комісія визнає дії або рішення ООВ правомірними, то вона приймає рішення про відмову заявнику у задоволенні апеляції.

4.3.8 Рішення комісії підписується головою комісії і всіма її членами.

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

4.3.10 При незгоді з рішенням апеляційної комісії, Заявник має право звернутися до спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади. Рішення спеціально

уповноваженого центрального органу виконавчої влади оскаржене в судовому порядку згідно з законодавством.

4.3.11 Протоколи засідань комісії та відповідні рішення залишаються в ООВ протягом десяти років.

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

4.4 Порядок розгляду скарг

4.4.1 Після отримання апеляції або скарги керівник з якості перевіряє, чи стосується скарга діяльності, яка відноситься до діяльності ООВ. Якщо скарга стосується замовника ООВ, враховуються результати усіх робіт здійснених замовнику. Скарга також передається замовнику ООВ для здійснення діяльності щодо її розгляду та інформування ООВ про результати цього розгляду, здійсненні коригування та запобіжні дії.

4.4.2 Процес розглядання скарги, а також будь-які подальші дії з реагування на скаргу здійснюються з урахуванням положень ДСТУ ISO 10002 та 7.5.5-00-01.

4.4.3 Реєстрація скарг здійснюється аналогічно п. 4.2.4.

4.4.4 Отримана від замовника інформація щодо розгляду скарги критично розглядаються та ухвалюється особою, яка раніше не мала стосунку до предмету скарги.

4.4.5 Будь-які здійснені коригування та запобіжні дії реєструються згідно вимог 10.3-01, 10.5.2-01.

4.4.6 ООВ інформує скаржника щодо процесу розгляду скарги, а також його результатів.

4.4.7 ООВ разом із скаржником та замовником визначають необхідність та об'єм розголошення предмета скарги та зроблені щодо неї висновки.

5 Документи, на які робляться посилання

Настанова з якості ООВ;

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

ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1 Оцінка відповідності Вимоги до органів, що здійснюють аудит і сертифікацію систем менеджменту

7.5.5-00-01 Забезпечення конфіденційності інформації

10.3-01 Управління невідповідностями;

10.5.2-01 Проведення коригувальних та запобіжних дій;

10.3-01-01-01 Журнал реєстрації невідповідностей, коригувальних та запобіжних дій.

