СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

ІНСТРУКЦІЯ

ІН.12:2015

ПРОЦЕДУРА
подання і розгляду апеляцій, скарг та спірних питань

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор
ТОВ «НПП МІЖНАРОДНІ СТАНДАРТИ І СИСТЕМИ»
__________ І. В. Сергейчук
"27" грудня 2024 р.

Україна
Товариство з обмеженою відповідальністю
«НПП МІЖНАРОДНІ СТАНДАРТИ І СИСТЕМИ»
№34953219
місто Харків

Харків – 2024

ЗМІСТ

	Стор.
1 Загальні положення	3
2 Порядок подання апеляцій	3
3 Порядок розгляду скарг та спірних питань	5
Додаток А Форма "Журнал реєстрації апеляцій, скарг та спірних питань"	7
Додаток Б Форма "Декларація щодо членів апеляційної комісії, що вони не мають фінансових та корпоративних або родинних інтересів"	8
Протокол узгодження інструкції	9
Протокол обліку ознайомлення з інструкцією	10
Лист реєстрації змін	14

1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 Керівництво ОС приділяє увагу забезпеченню оперативного, ефективного та неупередженого розглядання апеляцій/скарг, що підвищує задоволеність замовників.

1.2. У разі незгоди з рішенням, що було прийняте ОС по відношенню до об'єкту оцінки відповідності, представник об'єкту може подати запит (апеляцію) до ОС про перегляд цього рішення. Таке звернення не несе жодних дискримінаційних дій по відношенню до апелянта.

1.3 Керівництво ОС дотримується політики, яка базується на наступних принципах:
a) наочність - інформація про можливість та порядок подання апеляції/скарги наведено на офіційному сайті ОС;
b) доступність - будь хто та у будь який спосіб може подати скаргу (особисто, доступними засобами зв'язку, будь-якими мовами, на будь яких носіях та з використанням спеціальних можливостей таких, як шрифт Брайля та ін.);
c) швидке реагування - отримання скарги підтверджується скаржникові (за виключенням анонімної скарги) в день її отримання;
d) об'єктивність - ОС не встановлює преференцій стосовно скаржників, ставиться до них рівноправно, об'єктивно та неупереджено протягом всього процесу розглядання скарг.
e) конфіденційність - інформація стосовно скаржника не підлягає розголошенню за винятком, якщо тільки скаржник однозначно погоджується з її розголошенням.

1.4. У разі оскарження заявниками або іншими сторонами рішень щодо сертифікації ОС:

- реєструє всі апеляції, скарги та спірні питання щодо сертифікації, а також заходи для усунення їх причин у «Журналі реєстрації апеляцій, скарг та спірних питань» за формою Ф.1.ІН.12, яка викладена у додатку А цього документу ;
- виконує належні подальші дії;
- документально оформляє проваджені дії і оцінює їхню ефективність.

Доступ до процесу – безкоштовний

2 ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ АПЕЛЯЦІЙ

2.1 У разі незгоди з рішенням, що було прийняте ОС по відношенню до об'єкту оцінки відповідності, представник об'єкту може подати запит (апеляцію) до ОС про перегляд цього рішення. Таке звернення не несе жодних дискримінаційних дій по відношенню до апелянта.

2.2. Апеляція має бути подана в місячний термін від дати отримання офіційних документів, повідомлення щодо об'єкту оцінки відповідності. Апеляція повинна бути підписана заявником, мати повні реквізити і печатку заявника. Реєстрація апеляції проводиться в «Журнал реєстрації апеляцій, скарг та спірних питань».

2.3 З метою гарантування неупередженості, оцінювання та розгляд апеляцій покладено на Раду ОС. На засідання Ради ОС запрошується представник апелянта та відповідний персонал (фахівці з відповідних напрямків, аудитори, експерти, інш.).

2.4 Для розгляду апеляцій члени Ради повинні мати щонайменше копії таких документів:

- письмову заяву заявника та інформація, що була додана до неї;
- листування щодо спірних питань між заявником і ОС.

У разі прийняття рішення про очне засідання Ради для розгляду апеляції, секретар Ради повинен поінформувати апелянта про дату та місце засідання та запросити його (або його представника) до участі в такому засіданні.
У разі прийняття Радою рішення про заочне засідання секретар Ради повідомляє апелянта про кінцеву дату голосування Ради та будь які проміжні рішення (зокрема, щодо утворення робочих груп, прийняті робочими групами рішення, залучення експертів, перенесення термінів прийняття рішень).

2.5. Голова Ради визначає чи був пов'язаний хто-небудь з членів Ради зі змістом апеляції протягом останніх двох років та надає секретарю розпорядження (письмове або усне) не надсилати матеріали щодо апеляції. але надіслати повідомлення про таке рішення з обґрунтуванням.

2.6. Термін розгляду апеляції не може перевищувати один місяць з дати її реєстрації.

Рішення щодо апеляції не повинне визначати будь-які стягнення, покарання або компенсації. Воно може містити висновок про коригувальні та/або запобіжні дії (ІН.20 *Коригувальні та запобіжні дії)*, рішення про повідомлення зацікавлених сторін (в тому числі орган з акредитації), та повинне містити висновок про обґрунтованість чи необґрунтованість апеляції.

2.7 По кожній апеляції повинне бути прийняте рішення на користь однієї з двох сторін (апелянта або ОС). Якщо голосування виявило, що всі члени Ради утрималися, Голова приймає рішення про повторне засідання Ради з метою отримання та аналізування додаткової інформації.

2.8 Офіційне повідомлення щодо закінчення процесу розгляду апеляції та рішення стосовно апеляції доводиться до апелянта в день його прийняття телефоном, факсом або у інший зручний спосіб.
Записи стосовно апеляцій узагальнюються та зберігаються на протязі 6 років та використовуються для аналізування з боку керівництва.

3 ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА СПІРНИХ ПИТАНЬ

3.1 Всі скарги реєструється в «Журнал реєстрації апеляцій, скарг та спірних питань» після чого проводиться їх аналізування, для чого здійснюється збір і перевірка всієї необхідної інформації, обґрунтованість скарги.

3.2. В разі, якщо скарга відноситься до сертифікованого клієнта, ОС протягом 5 днів передає її клієнтову із повідомленням про необхідність коригувальних дій та при необхідності готує терміновий аудит і сповіщає клієнта.

3.3. Для розгляду інших скарг ОС створює комісію, до складу якою включаються фахівці з врахуванням особистих якостей, кваліфікації та практичного досвіду роботи відповідно до спірних питань, що розглядаються. На весь час чинності повноважень комісії з метою забезпечення об`єктивності та неупередженості розгляду скарги в ОС створює відповідні умови для діяльності комісії, які виключають можливість здійснення на її членів будь-якого адміністративного або морального тиску, спроможного вплинути на результат розгляду. Відповідальність за створення таких умов несе керівник ОС.

При цьому персонал, включаючи керівний, не приймає участь в розгляді скарги, якщо він був задіяний протягом останніх двох років у відношенні заявника, скарга якого розглядається.

3.4 Комісія розглядає скаргу у місячний термін від дня її надходження.
Якщо в місячний термін вирішити порушенні питання неможливо, Голова Комісії встановлює додатковий термін для її розгляду. При цьому загальний термін розгляду не може перевищувати сорока п`яти днів.

3.5 Рішення комісії приймаються більшістю голосів. У разі рівного розподілу голосів “за” та “проти”, голос Голови є вирішальним.
Рішення комісії підписуються всіма її членами, що проголосували за нього.

3.6 Якщо Комісія визначає дії ОС, що оскаржуються, не правомочними, вона приймає рішення про обґрунтованість скарги.

Якщо Комісія визначає дії ОС, що оскаржуються, правомочними, вона приймає рішення про відмову у задоволенні скарги.

3.7 Офіційне повідомлення щодо закінчення процесу розгляду скарги та рішення стосовно неї доводиться до скаржника в день його прийняття за телефоном, факсом або у інший зручний спосіб (за виключенням анонімних скарг). В разі необхідності ОС разом з замовником і позивачем визначає, чи

потрібно, і якщо так, у якому обсязі, повинно бути розголошено предмет скарги і висновки по ній.

3.8. Записи стосовно скарг узагальнюються та зберігаються на протязі 6 років та використовуються для аналізування з боку керівництва.

Додаток А
(обов'язковий)

Форма "Журнал реєстрації апеляцій, скарг та спірних питань"
Ф.1.ІН.12

Ф.1.ІН.12

Журнал
реєстрації апеляцій, скарг та спірних питань

Апеляція, (скарга, спірні питання) (дата, №__)	Назва підприємства	Юридична адреса	Опис апеляції	Заходи для усунення їх причин	Викона-вець	Підпис

Початок: "_____"________20__ р.
Закінчення:"___"________20__р.

Додаток Б
(обов'язковий)

Форма "Декларація щодо членів апеляційної комісії, що вони не мають фінансових та корпоративних або родинних інтересів"
Ф.2.ІН.12

Ф.2.ІН.12

ДЕКЛАРАЦІЯ

щодо членів апеляційної комісії, що вони не мають фінансових та корпоративних або родинних інтересів

Я, ____
прізвище та ім`я по батькові

засвідчую, що не маю фінансових та корпоративних або родинних інтересів з подавцем апеляції, яка має бути розглянута.

______________________ ______________
підпис дата

ПРОТОКОЛ УЗГОДЖЕННЯ ІНСТРУКЦІЇ

ІН.12:2015 «Процедура подання і розгляду апеляцій, скарг та спірних питань»

Розробник:

Заст. директора ______________ Горлов Р.В.

(посада) (підпис) (ПІБ)

«27» грудня 2024 р.

УЗГОДЖЕНО:

ПІБ та посада	Підпис	Дата узгодження
Горлов А.В., заступник керівника		27.12.2024

ПРОТОКОЛ
ОБЛІКУ ОЗНАЙОМЛЕННЯ З ІНСТРУКЦІЄЮ

ІН.12:2015 «Процедура подання і розгляду апеляцій, скарг та спірних питань»

З інструкцією ознайомлені:

ПІБ та посада	Підпис	Дата
Сергейчук А.М., фах. з сертифікації		27.12.2024 р.
Попович В.В., фах. з сертифікації СУ		27.12.2024 р.
Меркулов О. А., нач. відділу ССУ		27.12.2024 р.
Ботич Н. В., фах. з сертифікації СУ		27.12.2024 р.
Кочергін Ю.А. фахівець з сертифікації		27.12.2024 р.
Імшенецький О. В., фах. з сертифікації		27.12.2024 р.
Рибакова Т.Л., позаштатний фах. з сертифікації		27.12.2024 р.
Кормілець І.Ю., позаштатний фах. з сертифікації		27.12.2024 р.
Гриценко А.В., фах. з сертифікації		27.12.2024 р.
Бакшеев С. В., фах. з сертифікації		27.12.2024 р.
Шевцова О.І., фах. з сертифікації		27.12.2024 р.

ПІБ та посада	Підпис	Дата
Рибаков В. К., фах. з сертифікації		27.12.2024 р.
Рижкова Т. В., позаштатний фах. з сертифікації		27.12.2024 р.
Горлова М. В., позаштатний фах. з сертифікації		27.12.2024 р.
Ярижко В.В., фах. з сертифікації		27.12.2024 р.
Гасенко К.В., фах. з сертифікації		27.12.2024 р.
Сергейчук І.В., фах. з сертифікації		27.12.2024 р.
Тарасова Т. В., позаштатний фах. з сертифікації		27.12.2024 р.
Смислов О. А., позаштатний фах. з сертифікації		27.12.2024 р.
Зінов'єв Д. О., позаштатний фах. з сертифікації		27.12.2024 р.
Іванов О. А., позаштатний фах. з сертифікації		27.12.2024 р.
Корольов В. В., позаштатний фах. з сертифікації		27.12.2024 р.
Мамай А.С., фах. з сертифікації		27.12.2024 р.
Мірошніченко Ю.О., позаштатний фах. з сертифікації		27.12.2024 р.
Алексєєнко О.М. фах. з сертифікації		27.12.2024 р.
Лутохін С.В., фах. з сертифікації		27.12.2024 р.
Щепілов О. В., фах. з сертифікації		27.12.2024 р.

ПІБ та посада	Підпис	Дата
Козодой О. С., фах. з сертифікації		27.12.2024 р
Пилипенко М. О., фах. з сертифікації		27.12.2024 р
Денісенко М.В. аудитор позаштатний		27.12.2024 р
Пиль О.І. аудитор позаштатний		27.12.2024 р
Ларгіна А.Є. фахівець із сертифікації СУ		27.12.2024 р
Шевченко А.М., фах. з сертифікації		27.12.2024 р
Варич Л.В. експерт позаштатний		27.12.2024 р

ЛИСТ ОБЛІКУ ПЕРІОДИЧНИХ ПЕРЕВІРОК

No п/п	Дата	П.І.Б. та посада особи, яка провела періодичну перевірку	Результати періодичної перевірки	Підпис перевіряючого
1.	29.09.25	Горлов А.В.	відповідає	

Лист реєстрації змін

Зміни	Номера листів				Строк введення змін	Номер повідомлення	Підпис	Дата
	Змінених	Замінених	Нових	Онульованих				