



ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ІНТЕРСТАТ»

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Директор
ТОВ «ІНТЕРСТАТ»

_____ О.О. Ткачов
«» р.

ПРОЦЕДУРА СИСТЕМИ МЕНЕДЖЕНТА ОС_ПР_7.13 «Розгляд скарг та апеляцій»

ВІДПОВІДНО ДО ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2019

Статус примірника

КОНТРОЛЬНИЙ	+
ВРАХОВАНІЙ №	
ІНФОРМАЦІЙНИЙ	
АРХІВНИЙ	

Узгоджено:
Керівник ООВ

Розроблено:
Представник керівництва

Цей документ є власністю ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ІНТЕРСТАТ». Використання цього документу в будь-якій формі та/або будь-яким способом без попередньо отриманого письмового дозволу власника заборонено. Під використанням розуміється копіювання, адаптація, рерайтинг, модифікація, тощо.

Київ



ЗМІСТ

1 ПРИЗНАЧЕНІСТЬ.....	3
2 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ.....	3
3 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ.....	3
4 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ.....	3
4.1 В ОС_ПР_7.13 застосовано терміни та визначення, які наведені у перелічених нижче нормативних документах, а саме:	3
4.2 Крім того застосовуються такі визначення та скорочення:	3
5 ОПИС ДІЯЛЬНОСТІ	4
5.1 Політика щодо розгляду скарг/апеляцій.....	4
5.2 Отримання скарги/апеляції.....	4
5.3 Порядок розгляду скарг	4
5.4 Прийняття рішень щодо скарг	5
5.5 Додаткові положення щодо розгляду апеляцій	5
6 УПРАВЛІННЯ ЗАПИСАМИ	6
6.1 Загальні положення	6
6.2 Записи на паперових носіях	6
6.3 Записи на електронних носіях.....	6



1 ПРИЗНАЧЕНІСТЬ

1.1 Ця процедура визначає порядок визначає процес для отримання, оцінювання та прийняття рішень щодо скарг та апеляцій стосовно діяльності з оцінки відповідності відповідно до сфери застосування ОС_НСУ.

1.2 Впровадження цієї процедури забезпечує відповідність вимогам ISO 17065 п.7.13.

2 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

2.1 Дія цієї процедури поширюється на всіх працівників ООВ, які залучаються до діяльності з діяльності з оцінки відповідності.

3 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

3.1 В ОС_ПР_7.13 наведено посилання на такі документи:

- ОС_НСУ «Настанова системи управління органу з сертифікації»;
- ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2019 «Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг»;
- ОС_ПР_5.2 «Механізм для забезпечення неупередженості»;
- ОС_ПР_8.4 «Управління записами ОС»;
- ОС_ПР_8.5 «Аналізування з боку керівництва»;
- ОС_ПР_8.7-8.8 «Коригувальні та запобіжні дії».

4 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

4.1 В ОС_ПР_7.13 застосовано терміни та визначення, які наведені у перелічених нижче нормативних документах, а саме:

- ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2019 «Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг»;
- ДСТУ ISO/IEC 17000:2020 «Словник термінів і загальні принципи».

4.2 Крім того застосовуються такі визначення та скорочення:

- «ООВ» – орган з сертифікації ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ІНТЕРСТАТ»;
- «ТОВ» - ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ІНТЕРСТАТ»;
- «ISO 17065» - ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2019 «Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг»;
- «ОС_НСУ» - настанова системи управління органу з сертифікації;
- «СУ» - Система управління;
- «ОС_ПР» - процедура органу з сертифікації;



- «ОС_ФСУ» - форма органу з сертифікації;
- «ПК» - представник керівництва відповідно до п. 8.2.3 ОС_НСУ.

5 ОПИС ДІЯЛЬНОСТІ

5.1 Політика щодо розгляду скарг/апеляцій

5.1.1 Зацікавлені сторони очікують, що скарги та апеляції будуть проаналізовані і, якщо вони визнані дійсними, вони повинні мати впевненість, що відповідні заходи будуть вжиті. Результативне реагування на скарги - це важливий засіб захисту для ООВ, його клієнтів і інших зацікавлених сторін від помилок, недоглядів або необґрунтованої поведінки. Довіра до діяльності з випробувань зберігається, коли скарги розглядаються відповідним чином.

5.1.2 Будь-який співробітник ООВ зобов'язаний надавати інформацію керівнику ООВ щодо будь-якої скарги/апеляції від будь-якої зацікавленої сторони. Будь-який співробітник зобов'язаний надавати роз'яснення клієнту щодо його права надавати апеляцію та право будь-якої сторони надавати скаргу до ООВ.

5.1.3 Результати розгляду скарг та апеляцій узагальнюються та представляються на розгляд Ради неупередженості відповідно до ОС_ПР_5.2 та під час планових засідань та включаються у якості вхідних даних до щорічного аналізування керівництвом відповідно до ОС_ПР_8.5.

5.2 Отримання скарги/апеляції

5.2.1 Клієнт має право подати письмову апеляцію до ООВ в разі його незгоди з прийнятим рішенням щодо оцінки відповідності. Апеляція подається не пізніше одного місяця після одержання повідомлення про прийняття рішення офіційно у письмовому вигляді. Подання апеляції не зупиняє дії прийнятого рішення.

5.2.2. Скарга про незадоволеність діями ООВ приймається від будь-якої зацікавленої сторони та в різний спосіб (письмово, усно, особисто, по ел. пошті, телефоном, т.і.). Анонімні скарги не розглядаються, однак приймаються до уваги.

5.2.3 У разі отримання скарги усно працівник ООВ повинен запропонувати скаржнику викласти її письмово. У разі відмови - задокументувати її власноруч у довільній формі (зокрема, доповідна записка) та представити ПК.

5.2.3 ПК приймає лист зі скаргою/апеляцією і реєструє її в Журналі реєстрації скарг та апеляцій за формою ОС_ФСУ_7.13-01. Та передає їх на розгляд керівництву ООВ.

5.3 Порядок розгляду скарг

5.3.1 Термін розгляду за всіма зверненнями - не більше місяця після їх одержання.

5.3.2 Для розгляду скарги керівник ООВ створює розпорядженням відповідну комісію з розгляду скарг. Головою комісії є керівник ООВ. У разі якщо скарга стосується його особисто, головою комісії призначається особа, що не має відношення до суті скарги (заступник керівника ООВ або інша особа). Секретарем комісії є ПК. До складу комісії можуть залучатись й інші особи за згодою обох сторін (зокрема, фахівці інших випробувальних лабораторій).



5.3.3 Скарги аналізуються для упевнення, що вона стосується діяльності з оцінки відповідності. Аналізування виконує керівник ООВ та ПК. Якщо скарга не стосується діяльності з оцінки відповідності або скаржника не можливо встановити, керівник ООВ доручає ПК опрацювати її на можливі заходи щодо поліпшення діяльності та надіслати відповідь скаржнику.

5.3.4 ПК (у разі можливості) повинен сповістити скаржника про отримання скарги принаймні за телефоном та у подальшому підтримувати зв'язок із скаржником стосовно стану їх розглядання та результатів.

5.3.5 Для розгляду скарги секретар комісії комплектує такі документи:

- відомості про скаргу клієнта (офіційний лист, копію звернення на e-mail або виклад скарги за телефоном);
- листування щодо порушеного питання між скаржником та ООВ;
- відповідні записи на підставі яких виникло питання (протоколи випробувань, висновки, т.і. (за необхідністю);
- технічну документацію на продукцію (за необхідністю);
- зразки або фотознімки продукції (за необхідністю).

5.3.6 Секретар комісії в триденний термін від дня видання розпорядження про створення комісії складає за підписом голови комісії запити замовнику, відповідному персоналу ООВ чи іншій організації щодо надання ними необхідних документів.

Після отримання відповідей, до засідання комісії, секретар комісії ознайомлює членів комісії з наявними матеріалами.

За 5 днів до дати засідання комісії її секретар сповіщає про час і місце засідання членів комісії, скаржника та інших запрошених. Список запрошених осіб секретар погоджує з головою комісії та скаржником.

5.3.7 У разі затримки відповідей або їх відсутність термін розгляду скарги може бути подовжено за узгодженням із скаржником. У разі відмови скаржника прийняти участь у роботі з розгляду скарги (зокрема надати інформацію) цей факт документується у протоколі засідання секретарем комісії.

5.4 Прийняття рішень щодо скарг

5.4.1 Рішення щодо скарги комісія виносить на закритому засіданні, конфіденційно. Під час прийняття рішення мають бути присутні тільки члени комісії, в повному складі.

5.4.2 Протокол засідання комісії веде і підписує її секретар, затверджує голова комісії.

5.4.3 Секретар комісії складає рішення і в письмовій формі за підписом голови комісії доводить до відома скаржника особисто чи рекомендованим листом.

5.4.4 У разі визнання обґрунтованості скарги застосовується процедура коригувальних дій ОС_ПР_8.7-8.8.

5.5 Додаткові положення щодо розгляду апеляцій

5.5.1 З метою гарантування неупередженості, оцінювання та розгляд апеляцій покладено на Раду неупередженості. Порядок розгляду апеляції Радою неупередженості визначений ОС_ПР_5.2. Тому, керівник ООВ не втручаючись у зміст наданих документів терміново ініціює позачергове засідання Ради.



5.5.2 Отримавши протокол позачергового засідання Ради, керівник ООВ видає розпорядження про заходи за результатами розгляду апеляції. Рішення Ради не є обов'язковим до виконання, однак, керівництво ООВ має ставитися до точки зору Ради дуже поважно та виважено.

5.5.3 Розпорядження має містити рішення керівника ООВ (визнати або відхилити апеляцію), обґрунтування рішення керівника ООВ (зокрема, докладні обґрунтування у випадку незгоди з думкою Ради) та дії необхідні для реагування на апеляцію.

5.5.4 Не пізніше ніж через місяць з дати отримання апеляції ООВ інформує апелянта про результати розгляду апеляції. Апелянт повідомляється письмово (надання документів особисто під підпис або кур'єрською поштою). Апелянту має бути надіслано щонайменше протокол позачергового засідання Ради та Розпорядження керівника ООВ.

5.5.5 У разі визнання апеляції дійсною повинні бути вжити дії відповідно до ОС_ПР_8.7-8.8.

6 УПРАВЛІННЯ ЗАПИСАМИ

6.1 Загальні положення

6.1.1 Загальні положення щодо управління записами визначені ДСУ_ПР_8.4.

6.1.2 Зберігання Протоколів засідань Ради неупередженості забезпечується відповідно до ОС_ПР_5.2.

6.2 Записи на паперових носіях

6.2.1 Записи, що передбачені цією процедурою зберігаються ПК у теці «Скарги та апеляції» на паперових носіях. Файли кожної апеляції/скарги відокремлюються один від одного роздільником (зазвичай окремий файл із аркушем з датою отримання та назвою апеляції/скарги).

6.2.2 Журнал ОС_ФСУ_7.13-01 ведеться додаванням роздрукованих листів.

6.2.3 У разі застосування електронної пошти (або інших сервісів обміну повідомленнями в електронному вигляді) всі повідомлення мають бути роздруковані, підписані особою яка роздрукувала та додані до справи щодо розгляду апеляції/скарги.

6.3 Записи на електронних носіях.

6.3.1 Записи на електронних носіях зберігаються у мережевій теці «/CB_MS/closed/records/complaints/» без загального доступу. У разі необхідності, для інформування персоналу ООВ, ПК розміщує копію ОС_ФСУ_7.13-01 та Розпорядження про створення комісії у мережевій теці із загальним доступом «/CB_MS/for users/records/».

6.3.2 З метою забезпечення відновлення даних ПК сканує для зберігання та зберігає їх копії у форматі «.pdf»:

- лист скаржника/апелянта (в т.ч. доповідна записка);
- Розпорядження про створення комісії;
- Журналі реєстрації скарг за формою ОС_ФСУ_7.13-01;
- листування щодо предмету скарги/апеляції.



6.3.3 Файли стосовно скарги формуються у теці з назвою у форматі «дата_вх.номер». Кожен файл у теці повинен містити дату, позначення форми та унікальні дані. Наприклад, «20210518_ лист_вх_0175.pdf» або «20210518_ ОС_ФСУ_7.13-01.pdf».