1. **Мета**

Процедура розроблена з метою забезпечення виконання політики органу інспектування щодо реєстрації і розгляду скарг, отриманих ОІ з боку замовників або інших сторін.

1. **Область використання**

Процедура дійсна для всього органу з інспектування.

1. **Нормативні посилання**

Відповідають Настанові з якості.

**4. Терміни та визначення**

*Скарга* – офіційна письмова чи усна заява про незаконні або неправильні дії якої-небудь особи або підрозділу ОІ.

*Скаржник* – сторона, яка будучи незадоволеною з прийняттям рішення (результатами інспекції, якістю наданих послуг та ін.) подає скаргу до ОІ.

**5. Скорочення**

|  |  |
| --- | --- |
| Орган з інспектування ТОВ «ЦЕНТР ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ «КАРАТ» | **ОІ** |
| ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019  | **Стандарт** |
| Настанова з якості | **Настанова** |
| Нормативний документ | **НД** |
| Апеляція/претензія/рекламація | **Скарга** |
| Система управління якістю | **СУЯ** |

**6.Відповідальність**

За дотримання визначених в цій процедурі правил несе відповідальність керівник з якості.

Загальну відповідальність несе керівник ОІ.

**7.Основна частина**

Замовник може опротестувати заходи і рішення щодо результатів робіт. В цьому випадку він може подати письмову апеляцію/претензію/рекламацію до ТОВ «ЦЕНТР ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ «КАРАТ» або органу.

Скарги приймаються протягом 5-ти днів від дня вчинення дій (отримання замовником звіту), які підлягають оскарженню (стосовно звіту – з дня їх отримання). Скарга може бути прийнята будь-яким співробітником ОІ.

Про отримання скарги співробітники мають невідкладно інформувати керівника з якості та керівника ОІ. Скарги (при необхідності) доповнюються копією документів, потрібних для їх розуміння і подальшого розгляду.

Отримані скарги реєструються в *«Журнал скарг та пропозицій»* та *«Журнал реєстрації вхідної»*.

Скарги розглядаються керівником ОІ та керівником з якості.

Для кожної отриманої скарги проводиться аналіз справедливості спочатку керівником ОІ та відповідальним з якості, із залученням персоналу (за необхідності). Про надходження скарги також повідомляється директор.

Під час аналізу скарг розглядаються наступні процеси ОІ:

* реєстрація заявок;
* відповідність методів інспектування/випробування вимогам НД;
* функціональність устаткування та його метрологічний статус;
* компетентність персоналу;
* відповідність вимогам НД витратних матеріалів;
* дотримання умов навколишнього середовища;
* обробка результатів робіт;
* будь-який тиск на персонал;
* якість устатковання, що було задіяно під час проведених робіт.

За результатами аналізування оформлюється *«Обґрунтування скарги».*

Якщо за результатами розгляду ОІ встановлено, що скарга не правомірна, про це інформується скаржник. У випадку, коли єдиної думки про правомірність рекламації не досягнуто, можуть проводитись додаткові (повторні) роботи з інспектування.

Керівник ОІ разом з директором приймають рішення:

- про несправедливість скарги. В цьому випадку повідомляється директор і листом-відповіддю надсилається замовнику резолюція, а копія листа-відповіді і лист зі скаргою реєструються у *«Журнал реєстрації вихідної кореспонденції»* та зберігаються;

- про необхідність повторного проведення робіт з інспектування. В цьому випадку подається заявка на повторне проведення робіт відповідальними виконавцями. За бажанням замовника дозволяється його присутність під-час проведення робіт, за умови попереднього письмового погодження. Результати повторних робіт відповідальний виконавець проводить у відповідності до процедур ОІ;

- про справедливість скарги. Лист-скарга адресується керівнику з якості для збереження і подальшого аналізу, який відпрацьовує її із керівником ОІ. Встановлюються причини скарги та оформлюється *«Протокол невідповідності»*. Подальші дії по виявленню і ліквідації невідповідності виконується у відповідності з *«Невідповідна робота та коригувальні дії»*. Інформація, що стосується розгляду скарг заноситься до *«Журнал скарг та пропозицій».*

У разі, якщо начальник ОІ та замовник не змогли дійти згоди та усунути причини скарги (якщо вона не стосується безпосередніх процесів СУЯ у ОІ), тоді вирішення скарги перелягає на директора і питання вирішується на юридичному рівні.

Замовник інформується про заходи, що вживалися для усунення причин виникнення невідповідностей, і терміни їх реалізації, а також по завершенню ліквідації причин скарги повідомляється письмово у вигляді листа, що реєструється в *«Журнал реєстрації вхідної кореспонденції».*

Будь-які повторні запити замовника, пов’язані з цією ж скаргою, відпрацьовуються аналогічно.

У випадку неможливості дійти згоди між замовником, що подав скаргу, та керівником ОІ та/або директором, може долучатись до вирішення спорів незацікавлена третя сторона (зовнішній персонал).

Керівник ОІ інформує скаржника про результативність впровадження коригувальних/запобіжних дій. Термін відповіді на скарги - не більше десяти робочих днів з дати їхньої реєстрації. Якщо для вирішення скарги потрібно залучення сторонніх фахівців (організацій) термін подовжується на необхідний час, але загалом не більше 1 місяця, про що повідомляється скаржник.

**8**. **Прикінцеві положення**

В процесі діяльності проводиться систематичний нагляд за виконанням вимог даної процедури відповідно до *«Невідповідна робота та коригувальні дії»*, *«Технічні записи та звітування про результати»*, *«Аудити та вдосконалення*».