

ВИТЯГ

з Процедури розгляду апеляцій, скарг/рекламацій, спірних питань

ДП-11.1

1. Мета

Процедура системи управління розроблена у відповідності з вимогами п.7.13 ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2019 , п.8.4 ДСТУ ISO 9001:2015 з метою доведення придатності та результативності системи управління якістю, а також для оцінювання того, де можливо постійно поліпшувати результативність системи управління якістю.

2. Область використання

Процедура дійсна для органу сертифікації.

3. Нормативні посилання

Відповідають Настанові з якості.

4. Терміни та визначення

Апеляція – запит представника об'єкту оцінки відповідності до органу з оцінки відповідності чи орган з акредитації про перегляд рішення, прийнятого цим органом у відношенні до об'єкту.

Процедура – установлений спосіб виконання роботи чи процесу.

Рекламація – використовується в тексті як узагальнена назва претензій, пропозицій, заяв, скарг.

Скарга – письмове звертання громадян з вимогою про відновлення їх прав і захисту законних інтересів, порушених діями ТОВ «ЦЕНТР ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ «КАРАТ» чи його співробітниками.

Спирні питання – будь-які розбіжності у поглядах на певні аспекти замовника та органу з сертифікації під час надання послуг з сертифікації.

5. Скорочення

Орган з оцінки відповідності ТОВ «ЦЕНТР ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ «КАРАТ» - ООВ ТОВ «ЦЕНТР ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ «КАРАТ»/ ООВ;

Система управління якістю – СУЯ

Технічний Регламент –ТР

Керівник з якості - КЯ

6. Відповідальність

Загальну відповідальність за невідповідності, відносно яких надійшли до органу з сертифікації апеляції, скарги, спірні питання несе керівник ООВ.

Відповідальність за загальний стан управління усуненням наслідків виявлених невідповідностей в ООВ несе КЯ.

Відповідальність за організацію і результати проведення аналізу причин, розроблення і реалізацію заходів щодо їх усунення, несе провідний фахівець відділу ООВ , до яких надійшла апеляція, скарга.

7. Основна частина

7.1 Загальні положення

Заявник може опротестувати заходи і рішення щодо результатів робіт з сертифікації/оцінки відповідності, технічного нагляду або скасування сертифікату відповідності, він може подати письмову апеляцію, скаргу до ТОВ «ЦЕНТР ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ «КАРАТ» відповідно до цієї процедури або отримати відповіді на спірні

питання, які можуть виникнути під час надання послуг з сертифікації/оцінки відповідності.

Подавець апеляції, скарги, спірних питань – організації, підприємства незалежно від форми власності та виду діяльності, що діють в Україні, а також фізичні особи, які подають апеляцію.

Подавцем апеляції, скарги, спірних питань можуть бути оскаржені такі дії органу:

- відмова у прийнятті заявки на сертифікацію/ оцінку відповідності;
- прийняття рішення про відмову в сертифікації/ оцінці відповідності;
- призупинення або скасування сертифіката/ висновку;
- порушення правил сертифікації/ оцінки відповідності;
- інші питання, якщо вони стосуються сертифікації і надання послуг, якщо вони призвели до порушення його прав та інтересів.

Апеляційна комісія створюється зі співробітників ООВ, що не брали участі в оцінюванні відповідно до наказу керівника ООВ з метою розгляду апеляцій заявників чи інших зацікавлених сторін. Засідання комісії проводиться під керівництвом голови комісії.

Склад апеляційної комісії формується з трьох співробітників, які не зацікавлені в результаті апеляції. На створення апеляційної комісії готується наказ по ТОВ "ЦЕНТР ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ "КАРАТ".

Подача апеляції не зупиняє дії прийнятого рішення.

Апеляції подаються на адресу керівника ООВ в письмовій формі.

Для розгляду апеляцій заявника апеляційна комісія повинна мати такі документи:

- письмову апеляцію заявника;
- листування щодо спірних питань між заявником і ООВ .

Заявник має право бути заслуханим на засіданні комісії. Апеляційна комісія розглядає спірні питання конфіденційно. Під час прийняття рішення присутні тільки члени комісії.

Апеляційна комісія виконує такі основні функції:

- розгляд апеляцій щодо висновків за результатами сертифікації продукції / оцінки відповідності, проведення технічного нагляду за сертифікованими продукцією;
- прийняття рішень за результатами розгляду апеляцій;
- доведення рішень до зацікавлених сторін.

Розгляд апеляції здійснюється в термін, що не перевищує 30 діб після її надходження.

Апеляційна комісія зобов'язана:

- розглянути письмову апеляцію заявника протягом одного місяця від дня її надходження до ООВ ;
- розглянути документи, які пов'язані з розглядом апеляції, протягом двох тижнів до засідання комісії;
- повідомити рішення комісії у письмовій формі заявнику протягом двох тижнів після засідання комісії.

Апеляційна комісія має право:

- залучати до проведення незалежної експертизи претензій фахівців ООВ та, за необхідності, фахівців інших організацій;
- запрошувати на засідання комісії представників підприємств-заявників та інших організацій, що зацікавлені у сертифікації продукції/ оцінки відповідності, при розгляді їх питання.

Апеляційна комісія несе відповідальність за:

- об'єктивний, компетентний і своєчасний розгляд апеляцій і видачу рішень за ними;
- забезпечення конфіденційності інформації, одержаної під час розгляду апеляцій.

Подавець може в будь-який час відізвати подану апеляції, скарги, претензії, рекламації. У цьому випадку розгляд апеляції, скарги, претензії, рекламації зупиняється.

7.2 Порядок розгляду апеляцій

Встановлюється наступний порядок розгляду апеляцій:

- апеляція реєструється в *Журналі реєстрації вхідних листів* та надається на розгляд керівнику ООВ ;
- керівник візує апеляцію та надає КЯ;
- КЯ реєструє у *Журналі реєстрації скарг, апеляцій/рекламацій та спірних питань* ;
- керівник ООВ призначає апеляційну комісію з числа співробітників ООВ чи іншої організації, безпосередньо не пов'язаних із причинами апеляцій, скарг чи розбіжностей;
- апеляційна комісія у п'ятиденний термін з дня одержання апеляції розглядає поставлені в ній питання, матеріали і приймає відповідне рішення;
- рішення, прийняте і оформлене апеляційною комісією в *Протоколі засідання апеляційної комісії* в 2-х примірниках розглядає і затверджує керівник ООВ ;
- один примірник рішення направляється заявнику, що подав апеляцію, а інший зберігається в ООВ.

Схема розгляду апеляцій наведена на рис.1.

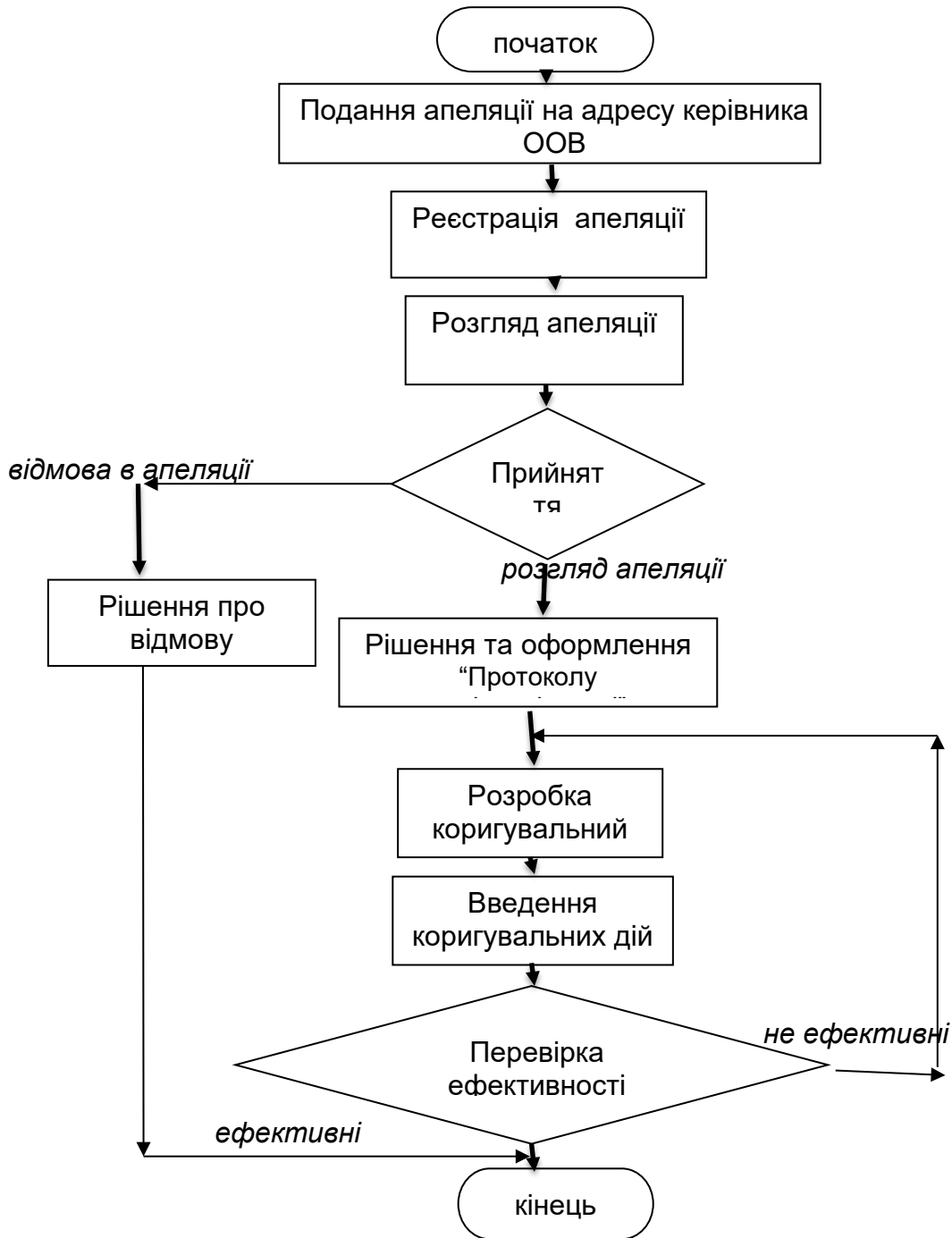


Рис.1

Рішення комісії підписуються всіма її членами та доводиться до відома подавця апеляції/скарги протягом 3 днів з дати прийняття рішення.

У випадку визнання зауважень, зазначених в апеляції, заповнюється *Протокол невідповідностей* і проводяться коригувальні дії.

Ефективність впроваджених коригувальних дій з усунення причин невідповідностей оцінюється відповідальним за систему управління якістю, який реєструє результат в *протоколі невідповідності* відповідно до процедури.

7.3 Порядок розгляду скарг, спірних питань

Встановлюється наступний порядок розгляду скарг, спірних питань:

- всі скарги, спірні питання реєструються в *Журналі реєстрації вхідних листів* та надаються на розгляд керівнику ООВ;
- керівник візує скарги та надає КЯ;
- КЯ реєструє у *Журналі реєстрації скарг, апеляцій/рекламацій та спірних питань* ;
- керівник ООВ розглядає скарги, спірні питання і надає рішення за схемою, наведеною на рис. 2;

Схема розгляду скарг, спірних питань наведена на рис.2.

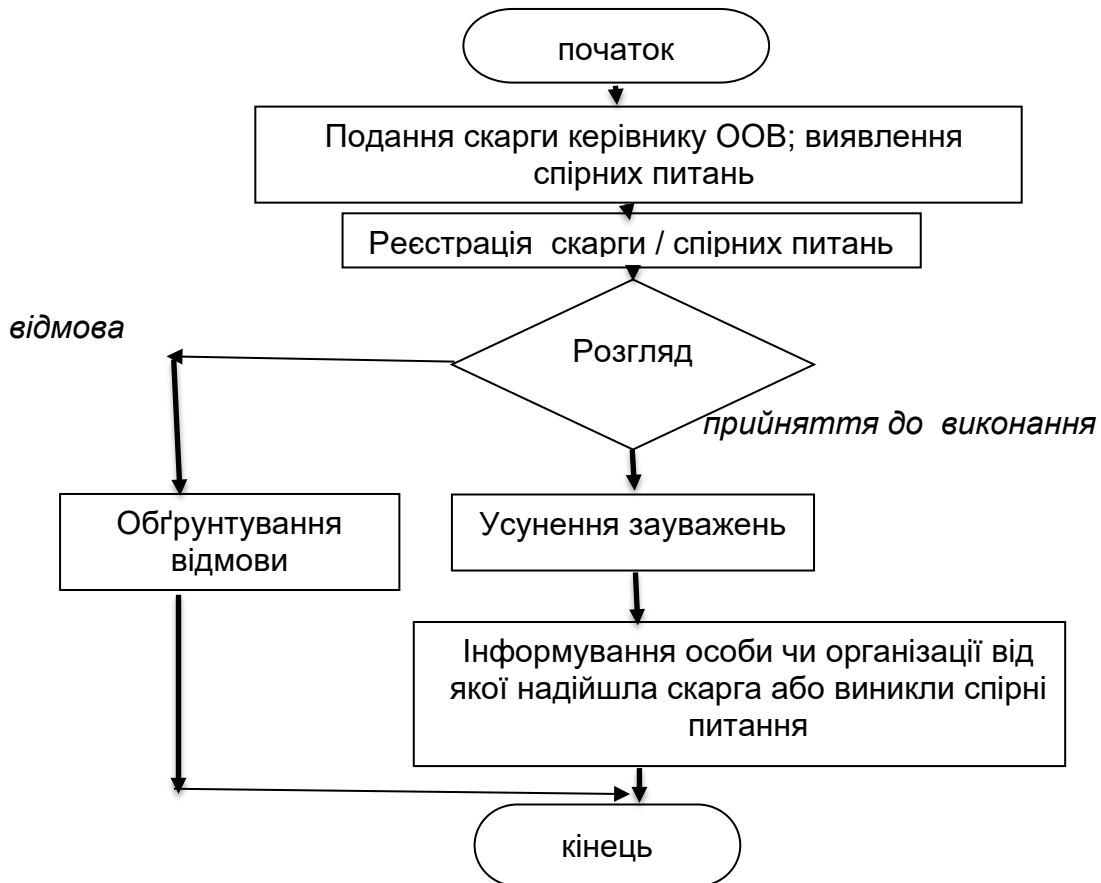


Рис. 2