ПРОЦЕДУРА

Розглядання скарг та апеляцій

П 7.6/1-24

ЗАТВЕРДЖЕНО:			
Посада	ПІБ	Підпис	Дата
Керівник ОІ ТОВ «КОМПАНІЯ «ЦЕНТР ЛТД» – директор ТОВ «КОМПАНІЯ «ЦЕНТР ЛТД»	Бота О.В.		16.05.24
РОЗРОБИВ:			
Начальник відділу експертиз та інспектування	Сущенко В.І.		16.05.24

Примірник: ***КОНТРОЛЬНИЙ***

ЗМІСТ

1 ПРИЗНАЧЕННЯ 3

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ 3

3 ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ 3

4 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ 4

5 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ 4

6 БЛОК-СХЕМА ПРОЦЕСУ 5

7 ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО ЕТАПІВ ПРОЦЕСУ 6

7.1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ 6

7.2 ПОЛІТИКА ВИРІШЕННЯ СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ, ЯКІ НАДІЙШЛИ З БОКУ ЗАМОВНИКІВ АБО ІНШИХ СТОРІН 6

7.3 ПРОЦЕС ЩОДО СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ 7

8 ПЕРЕЛІК ДОКУМЕНТІВ СУ, ЩО ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ 10

Лист реєстрації змін 11

1 ПРИЗНАЧЕННЯ

1.1 Ця процедура встановлює порядок організації і проведення робіт з розгляду апеляцій, скарг, звернень та спірних питань, що виникли в процесі співпраці з замовниками або інших сторін з якими співпрацює ОІ ТОВ «Компанія «Центр ЛТД».

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019 (EN ISO/IEC 17020:2012, IDT; ISO/IEC 17020:2012, IDT)

3 ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ

В даній процедурі використовуються терміни і визначення у відповідності до Закону України «Про звернення громадян» та наведені нижче:

Скаржник – особа, організація чи її представник, що подає скаргу.

Апеляція – звернення постачальника об'єкта інспектування до органу з інспектування переглянути рішення, ухвалене цим органом щодо цього об'єкта.

Скарга (на відміну від апеляції) – вираження незадоволеності будь-якою особою чи організацією щодо діяльності органу з інспектування з очікуванням відповіді.

Замовник – організація чи особа, яка отримує послугу органу інспектування.

Задоволеність замовника – сприйняття замовником ступеня виконання його вимог.

Обслуговування замовника – взаємодія організації із замовником протягом усього життєвого циклу надання послуги.

Апеляційна комісія, комісія – тимчасова комісія, яка створюється за рішенням КОІ з числа фахівців ОІ, для розгляду отриманих скарг, апеляцій та звернень заявників.

ОІ, ОІ ТзОВ «Компанія «Центр ЛТД» – орган з інспектування ОІ ТзОВ «Компанія «Центр ЛТД»;

КОІ – керівник органу інспектування;

КВ – керівник відділу;

КЯ – представник з якості;

ГАК – голова апеляційної комісії;

АК – апеляційна комісія;

Відп. – відповідальна особа, яка обирається серед членів комісії для простежування дій по скарзі/апеляції і звітування перед комісією про перебіг її вирішення;

НД – нормативні документи;

Спів. — співробітники.

4 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Ця процедура розповсюджується на всіх фахівців ОІ, які залучаються для розгляду отриманих скарг, апеляцій та звернень отриманих від заявників.

5 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Загальну відповідальність за процес розгляду апеляцій та скарг від замовників несе КОІ.

6 БЛОК-СХЕМА ПРОЦЕСУ

Відповідаль-ний виконавець	Етап процесу	Номер етапу	Використовувана документація
	Початок		
КЯ	Отримання скарги, апеляції	1	НЯ
КЯ	Реєстрація скарги, апеляції	2	Ф 7.6.1/1
КОІ	Аналізування скарги, апеляції	3	Розпорядження/ наказ КОІ
АК КЯ АК	Підтвердження невідповідності Ні Так Арбітражний аналіз	4 5	Договір П 8.7.1/1
КОІ	Призупинення інспектування	6	Розпорядження/ наказ КОІ
КОІ АК	Відкликання результатів Підтвердження результатів Ні	7 8	Розпорядження/ наказ КОІ
КЯ	Коригувальна дія Так	9	НД
КОІ	Повторне інспектування	10	П 8.7.2/1
КОІ	Оформлення результатів	11	Розпорядження/ наказ КОІ
КОІ КЯ	Інформування замовника	12	Ф 7.6.2/1
КЯ	Документування результатів	13	Ф 7.6.1/1 Ф 7.6.2/1
	Кінець		

7 ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО ЕТАПІВ ПРОЦЕСУ

7.1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

7.1.1 Опис процесу опрацювання скарг та апеляцій доступний для всіх зацікавлених сторін (на їх запит).

7.1.2 ОІ несе відповідальність за всі рішення на всіх рівнях процесу опрацювання скарг та апеляцій.

7.1.3 Розслідування та рішення за апеляціями не повинні спричиняти будь-які дискримінаційні дії.

7.1.4 Заявник має право оскаржити рішення або дії ОІ ТОВ «Компанія «Центр ЛТД», про що він повинен подати письмовий запит на ім'я КОІ.

Скарги/апеляції можуть бути надані: поштою; по e-mail; особисто; в будь-який інший зручний спосіб.

7.1.5 Скарга або апеляція повинна містити наступні відомості:

- найменування, юридична і поштова адреси юридичної особи (паспортні дані для фізичної особи), що подає скаргу/апеляцію і осіб, що беруть участь в справі;
- вимоги особи, що подає скаргу/апеляцію і підстави, за яких рішення або дії вважаються неправильними, з посиланням на закони, нормативно-правові акти, керівні документи, інші матеріали та факти;
- запропонований скаржником спосіб задоволення скарги/апеляції;
- документи, що додаються до скарги/апеляції (за наявності).

7.1.6 Документи, які надійшли до ОІ та щодо їх розгляду, прийнятих рішень є конфіденційною інформацією в частині, що стосується скаржника та предмета оскарження.

7.2 ПОЛІТИКА ВИРІШЕННЯ СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ, ЯКІ НАДІЙШЛИ З БОКУ ЗАМОВНИКІВ АБО ІНШИХ СТОРІН

ОІ встановлено Політику вирішення скарг та апеляцій, які надійшли з боку Замовників або інших сторін. Встановлена Політика вирішення скарг та апеляцій з боку Замовників передбачає:

- своєчасність реагування на скарги та апеляції Замовників щодо роботи ОІ;

- компетентність персоналу, який залучається до вирішення питань, пов'язаних зі скаргами та апеляціями замовників;
- принциповість при розгляді та вирішенні таких питань;
- неупередженість уповноважених фахівців та керівництва ОІ при розгляді скарг та апеляцій з боку Замовників або інших сторін;
- ефективне співробітництво з Замовниками та зворотний зв'язок з ними.
-

7.3 ПРОЦЕС ЩОДО СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ

Етап 1 – Заявник може подати письмову апеляцію або скаргу до ОІ ТОВ «Компанія «Центр ЛТД» у разі:

- незгоди із висновками або рішеннями, прийнятими ОІ ТОВ «Компанія «Центр ЛТД»;
- незадоволеністю діями чи бездіяльністю ОІ ТОВ «Компанія «Центр ЛТД», які призвели до порушення прав та інтересів заявника;
- порушення вимог:
  - ✓ відповідності етапів проведення інспектування (контролю) вимогам НД);
  - ✓ правильності реєстрації та оброблення результатів інспектування (контролю);
  - ✓ функціональності устаткування;
  - ✓ якості витратних матеріалів;
  - ✓ дотримування умов навколишнього середовища;
  - ✓ компетентності персоналу.

Апеляція повинна бути подана не пізніше одного місяця з дати одержання повідомлення про прийняте рішення; скарга – з дати завершення виконання робіт (або іншого терміну, який встановлений НД по даному виду робіт або/та договором). Апеляція або скарга повинна містити чітке викладення суті спірного питання. Подання апеляції не зупиняє дії рішення прийнятого ОІ ТзОВ «Компанія «Центр ЛТД».

Етап 2 – Апеляція або скарга, та інші матеріали, що надійшли разом з нею, реєструється в журналі згідно ***Ф 7.6.1/1***. До апеляції або скарги додаються всі необхідні документи і матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції або скарзі:

- листування із спірного питання між заявником та ОІ ТОВ «Компанія «Центр ЛТД»

- документи, отримані та/або підготовлені під час інспектування або виконання інших робіт.

Отриманням та реєстрацією скарг/апеляцій займається КЯ.

При отриманні скарги/апеляції, КЯ впевнюється чи стосується скарга/апеляції діяльності щодо інспектування, за яку несе відповідальність ОІ ТОВ «Компанія «Центр ЛТД», і якщо так, то реєструє її та подає на розгляд КОІ.

Етап 3 – КОІ приймає рішення про створення комісії або видає наказ про призначення відповідальних виконавців з розгляду питань, порушених в скарзі.

У тих випадках, коли скаргу замовника (спірне питання) можливо вирішити в усному порядку (без дотримання документованої процедури), КОІ має право надати відповідь.

При отримані апеляційної скарги КОІ приймає рішення про створення АК.

Під час формування складу комісії повинна обов'язково враховуватися професійна компетентність її членів, а також повинна забезпечуватися їх незалежність від конфліктуючих сторін. До розслідування не повинні залучатися особи, які приймали безпосередню участь у виконанні робіт за поданою заявкою, включаючи і тих, що виконують обов'язки керівництва. Також не допускається залучати осіб, які надавали консультації. Всі члени комісії залучаються до неї на паритетних умовах. На першому засіданні серед членів комісії шляхом голосування обирається відповідальна особа для простежування дій по скарзі/апеляції і звітування перед комісією про перебіг її вирішення.

Всі документовані звернення та документи з розгляду та відповіді замовнику повинні зберігатись у КЯ.

Відповідальні виконавці аналізують скарги/апеляції.

При розгляді скарг і апеляцій, ОІ дотримується заходів з забезпечення конфіденційності інформації, що представляє комерційну таємницю.

Етап 4 – Скарга/апеляція та інші матеріали, що надійшли разом з нею, передаються КЯ на розгляд АК або відповідальним виконавцям, які розглядають апеляцію або скаргу на протязі одного місяця після її реєстрації.

За два тижні до засідання комісії члени АК повинні ознайомитися з наданими документами. Заявник повідомляється КЯ про дату засідання за два тижні до початку засідання. Головує на засіданнях комісії КОІ. Заявник та КЯ, як особа що проводила аналіз з підтвердження фактів наведених у скарзі, мають право бути заслуханим під час засідання АК до ухвалення рішення.

Рішення про необґрунтованість скарги, апеляції приймається, якщо вимога заявника суперечить вимогам чинних в Україні НД та/або договірним зобов'язанням.

Термін розгляду апеляції може бути продовжено, але не більше ніж на десять днів, в разі неможливості розгляду апеляції або скарги в зазначений термін з незалежних від ОІ ТзОВ «Компанія «Центр ЛТД» причин (неподання необхідних документів, довідок і т. ін. сторонніми організаціями, необхідність проведення додаткових випробувань/перевірок). Мотивоване рішення про продовження терміну розгляду апеляції або скарги ОІ ТОВ «Компанія «Центр ЛТД» надає заявнику протягом двох днів після закінчення кінцевого терміну розгляду апеляції або скарги (листом, телеграмою, факсом та ін.).

Етап 5 – АК може прийняти вмотивоване рішення про проведення повторного інспектування у незалежному органі чи повторної перевірки іншими експертами технічними (фахівцями), що не приймали участь у роботах, результати яких оскаржуються.

АК визначає акредитований ОІ для проведення повторних робіт та повинна забезпечити конфіденційність інформації щодо:

- назви цього органу з інспектування та її місцезнаходження;
- негативних результатів попереднього випробування чи результату метрологічного контролю та місця їх проведення;
- результатів повторного інспектування чи метрологічного контролю до прийняття рішення АК.

АК може ухвалити рішення щодо проведення додаткового перевіряння сфери діяльності, яка розглядається, шляхом проведення незалежного внутрішнього аудиту згідно з ***П 8.6/1***.

Етап 6 – При виявленні невідповідної роботи в результаті аналізу скарги розпорядженням КОІ призупиняється проведення інспектування, якщо воно не було закінчено на момент перевірки скарги.

Етап 7 – Замовник інформується письмово про виявлену невідповідність. У разі необхідності свідоцтва/висновки/звіти інспектування (контролю) відкликаються.

Етап 9 – У разі, якщо дії або рішення ОІ ТОВ «Компанія «Центр ЛТД» були визнані неправомірними, керівництво ОІ ТОВ «Компанія «Центр ЛТД» ініціює заходи щодо усунення невідповідності згідно з процедурою ***П 8.7.1/1*** та виконання коригувальних дій згідно з процедурою ***П 8.7.2/1***.

Етап 10 – Після проведення коригувальних дій процес інспектування, який був виконаний із зауваженнями, недоліками, апеляціями, скаргами чи суперечками, підлягає повторному інспектуванню (контролю).

Етап 11 – Під час прийняття рішення мають бути присутні члени АК в кількості, достатній для прийняття рішення (не менше двох третин складу комісії). Протокол рішення АК повинен чітко і коротко описувати суть апеляції або скарги, зміст усіх запитань, відповідей і виступів, включаючи перелік присутніх та результати розгляду. За результатами розгляду апеляції ухвалюється Рішення, яке підписується всіма членами комісії ***Ф 7.6.2/1***. Якщо АК визнає дії або рішення ОІ ТОВ «Компанія «Центр ЛТД» неправомірними, то вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції або скарги і зобов'язує ОІ ТзОВ «Компанія «Центр ЛТД» усунути допущене порушення та скасувати прийняте ним рішення.

Якщо АК визнає дії або рішення ОІ ТОВ «Компанія «Центр ЛТД» правомірними, то вона приймає рішення про відмову заявнику у задоволенні апеляції або скарги. Рішення АК передається КОІ.

Етап 12 – Відповіді на скарги і апеляції мають бути за змістом обґрунтованими і мотивованими, містити конкретні факти, спростувальні або підтверджувальні аргументи Заявника. Рішення АК надсилається заявнику КЯ протягом п'яти днів після його прийняття. Протоколи засідань комісії та відповідні рішення зберігаються в КЯ протягом десяти років. У разі незгоди з рішенням АК, заявник має право звернутися до суду, арбітражного суду згідно з чинним законодавством України.

Етап 13 – результати розгляду скарг заносять до журналу ***Ф 7.6.1/1***.

Якщо на прийняте рішення впродовж 30 календарних днів не надійшло заперечень ні від однієї із сторін, то рішення вважається прийнятим.

8 ПЕРЕЛІК ДОКУМЕНТІВ СУ, ЩО ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ

П 8.6/1	Внутрішні аудити
П 8.7.1/1	Керування невідповідностями
П 8.7.2/1	Коригувальні дії
Ф 7.6.1/1	Журнал реєстрації скарг та апеляцій
Ф 7.6.2/1	Рішення апеляційної комісії

Лист реєстрації змін

№ зміни	Дата затвердження та внесення зміни	Номер(-и) замінених сторінок	Повідомлення про зміну (№ та дата)