

Орган з сертифікації систем управління ТОВ «НДК «САН-СТАНДАРТ»	Інструкція Документи системи управління якістю	QI.07.13	
	Порядок розгляду скарг та апеляцій	Сторінка 2	
		Зміна №	Дата

1 Мета та галузь застосування

1.1. Даний документ описує порядок розгляду апеляцій та скарг з питань сертифікації та оцінки відповідності в органі з сертифікації Товариства з обмеженою відповідальністю «Науково-дослідна компанія «САН-СТАНДАРТ» (далі - ОС ТОВ «НДК «САН-СТАНДАРТ») з метою урегулювання та об'єктивного вирішення спірних питань між заявником та ОС ТОВ «НДК «САН-СТАНДАРТ».

1.2. Цей документ є обов'язковим для ОС ТОВ «НДК «САН-СТАНДАРТ», а також підприємств, установ, організацій усіх форм власності та громадян – суб'єктів підприємницької діяльності, в т.ч. іноземних, незалежно від форм власності (далі заявники), які подають скаргу чи апеляцію.

2 Нормативні посилання

В інструкції використані посилання на наступні документи:

- ДСТУ ISO 10002:2019 Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях (ISO 10002:2018, IDT).

3 Відповідальність

3.1 Відповідальність за додержання вимог цієї інструкції покладається на керівника та персонал ОС ТОВ «НДК «САН-СТАНДАРТ».

3.2 Апеляційна комісія, що створюється для розгляду кожної апеляції несе установлену законодавством відповідальність у разі неправомірного використання наданих їй прав, у тому числі за розголошення комерційної таємниці.

3.3 Керівник ОС відповідає за:

- забезпечення встановлення в ОС процесу розглядання скарг і цілей щодо розглядання скарг;
- забезпечення планування, проектування, запровадження, підтримування та постійного поліпшування процесу розглядання скарг відповідно до політики організації щодо розглядання скарг;
- визначання та розподілення ресурсів керування, потрібних для результативного та ефективного процесу розглядання скарг;
- забезпечення сприяння обізнаності в ОС щодо процесу розглядання скарг і потреби орієнтації на замовника;

Орган з сертифікації систем управління ТОВ «НДК «САН-СТАНДАРТ»	Інструкція Документи системи управління якістю	QI.07.13	
	Порядок розгляду скарг та апеляцій	Сторінка 3	
		Зміна №	Дата

- забезпечення доведення до відома замовників, скаржників і, якщо це застосовно, інших безпосередньо зацікавлених сторін у легкодоступний спосіб інформації про процес розглядання скарг;
- призначення уповноваженого з питань розглядання скарг і чітке визначення його відповідальності та повноважень;
- забезпечування наявності процесу швидкого та результативного повідомлення найвищого керівництва про будь-які суттєві скарги;
- періодичне критичне аналізування процесу розглядання скарг для забезпечування його результативного та ефективного підтримування й постійного поліпшування.

3.4 Уповноважений керівництва з питань розглядання скарг має відповідати за:

- встановлення процесу моніторингу та оцінювання дієвості, а також звітування про дієвість;
- звітування перед найвищим керівництвом про процес розглядання скарг, подаючи рекомендації щодо поліпшування;
- підтримування результативного та ефективного функціонування процесу розглядання скарг, охоплюючи наймання та навчання відповідного персоналу, документування, установлювання планових граничних термінів та інших вимог і їх дотримання, а також критичне аналізування процесу.

3.5 Інші керівники, залучені до процесу розглядання скарг, мають, згідно зі сферою своєї відповідальності, відповідати за:

- забезпечування запровадження процесу розглядання скарг;
- підтримування зв'язку з уповноваженим керівництвом з питань розглядання скарг;
- забезпечування сприяння обізнаності щодо процесу розглядання скарг і потреби орієнтації на замовника;
- забезпечування легкодоступності інформації про процес розглядання скарг;
- звітування про дії та рішення стосовно розглядання скарг;
- забезпечення виконання моніторингу процесу розглядання скарг і реєстрування даних моніторингу;
- забезпечення виконання дій щодо розв'язання проблеми, запобігання її виникненню у майбутньому, а також реєстрування події;
- забезпечення наявності даних, пов'язаних з розгляданням скарг, для критичного аналізування з боку найвищого керівництва.

Орган з сертифікації систем управління ТОВ «НДК «САН-СТАНДАРТ»	Інструкція Документи системи управління якістю	QI.07.13	
	Порядок розгляду скарг та апеляцій	Сторінка 4	
		Зміна №	Дата

3.6 Персонал, який контактує із замовниками та скаржниками повинен:

- бути підготовлений до розглядання скарг;
- виконувати визначені в ОС вимоги щодо звітування про розглядання скарг;
- ввічливо ставився до замовників і оперативно відповідав на їхні скарги чи скеровував їх до належної особи;
- показувати добрі навички врегулювання міжособових відносин і добрі навички спілкування.

3.7 Весь персонал ОС повинен:

- бути обізнаний зі своїми функційними обов'язками, відповідальністю та повноваженнями стосовно скарг;
- бути обізнаний щодо методик, яких треба дотримувати, та інформації, яку треба подавати скаржникам;
- доповідати про скарги, які мають значний вплив на організацію.

4 Загальні положення

4.1 Дана інструкція, розроблена з врахуванням вимог ДСТУ ISO 10002 та є підтвердженням того, що ОС ТОВ «НДК «САН-СТАНДАРТ» надає своїм заявникам можливість подання апеляції в разі їх незгоди з його рішеннями, а також подання скарг.

4.2 Процедура апеляції відповідає наступним принципам:

- конфіденційність - представлених матеріалів;
- неупередженість — дійсна та очікувана об'єктивність;
- своєчасне повідомлення – надається відповідне повідомлення всім зацікавленим сторонам перед кожним засіданням апеляційної комісії;
- право бути вислуханим – при апеляції кожна з зацікавлених сторін має право повністю викласти свою точку зору та захищати свої інтереси на протязі визначеного часу;
- публікація процедур – процедури, у відповідності з якими розглядається апеляція, обов'язково надаються в письмовому вигляді та доступні для сторін, що зацікавлені в питанні, пов'язаному з апеляцією;
- рішення по апеляції – виносяться неупередженими сторонами, не зв'язаними з конфліктуєчими;
- протоколи – повний та закінчений протокол кожного засідання апеляційної

Орган з сертифікації систем управління ТОВ «НДК «САН-СТАНДАРТ»	Інструкція Документи системи управління якістю	QI.07.13	
	Порядок розгляду скарг та апеляцій	Сторінка 5	
		Зміна №	Дата

комісії підготовлюється та представляється всім сторонам, що приймали в ній участь;

- терміни - апеляція розглядається не пізніше місяця після її одержання.

4.3 Подання, розслідування і рішення за апеляціями не повинне здійснюватися з будь-якими дискримінаційними діями проти апелянта.

4.4 Процес розгляду апеляцій включає (щонайменше) такі елементи і процедури:

- принципи процесу отримання, підтвердження і розслідування апеляцій, а також для вирішення, які дії необхідно вжити у відповідь, враховуючи результати попередніх подібних апеляцій;

- відслідковування і реєстрування апеляцій, включаючи дії їхнього вирішення;

- забезпечення, що вжито будь-яке відповідне коригування і коригувальну дію.

4.5 Процес розглядання скарг передбачає (щонайменше) такі елементи і процедури:

- принципи процесу отримання, підтвердження, розслідування скарг, і для вирішення, яких дій треба вжити у відповідь на це;

- відслідковування і реєстрування скарг, включаючи дії, що вжиті у відповідь на них;

- забезпечення, що будь-яке відповідне коригування і коригувальну дію вжито.

5 Політика керівництва ОС ТОВ «НДК «САН-СТАНДАРТ» щодо розглядання скарг

5.1 Основою політики керівництва Органу з сертифікації є висока якість послуг та своєчасне виконання замовлень, для задоволення потреб заявників, з урахуванням їхніх вимог та побажань.

5.2 ОС дотримується наступних принципів:

- **наочність** — інформацію про те, як і де подавати скаргу, належним чином доведено до відома замовників, персоналу та інших зацікавлених сторін;

- **доступність** — процес розглядання скарг є легкодоступним всім скаржникам. В даній інструкції регламентовано процес подавання та розглядання скарг. Процес розглядання скарг і допоміжна інформація є простою для сприйняття та застосування і подана зрозумілою мовою для всіх зацікавлених сторін;

- **спроможність швидко реагувати** — отримання кожної скарги відразу підтверджується скаржникові. Скарга подається в довільній формі, розглядається швидко, враховуючи її терміновість. Питання, пов'язані зі здоров'ям та безпекою, опрацьовується негайно. Весь персонал ОС до скаржників ставиться ввічливо,

Орган з сертифікації систем управління ТОВ «НДК «САН-СТАНДАРТ»	Інструкція Документи системи управління якістю	QI.07.13	
	Порядок розгляду скарг та апеляцій	Сторінка 6	
		Зміна №	Дата

інформуючи про хід розглядання їхньої скарги протягом усього процесу розглядання скарг;

- **об'єктивність** — персонал ОС до кожної скарги ставиться рівноправно, об'єктивно та неупереджено протягом усього процесу розглядання скарг;
- **платежі** — доступ до розглядання скарг для скаржника є безкоштовним;
- **конфіденційність** — при необхідності ідентифікації особистості скаржника, для цілей розглядання скарги, в межах ОС є інформація про скаржника, яка належно захищена від розголошення, якщо тільки замовник чи скаржник однозначно не погоджуються з її розголошенням;
- **підхід, орієнтований на замовника** - ОС відкритий для зворотнього зв'язку, зокрема щодо скарг, і своїми діями доводить свої зобов'язання щодо розв'язання скарг;
- **відповідальність** - ОС встановив відповідальність за дії та рішення ОС щодо розглядання скарг і звітування про них;
- **постійне поліпшування** - постійне поліпшування процесу розглядання скарг і якості надання послуг є незмінним завданням ОС.

6 Порядок розгляду апеляції

6.1 Подання апеляції

6.1.1 Заявник протягом 10 днів після отримання ним рішення або інформації про дії ОС ТОВ «НДК «САН-СТАНДАРТ», які він бажає оскаржити, повинен подати на ім'я керівника ОС письмову апеляцію.

6.1.2 Заявник може оскаржити такі дії та рішення ОС:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на сертифікацію;
- відмова у видачі сертифіката відповідності;
- відмова у видачі свідоцтва про визнання відповідності – порушення правил і процедури сертифікації;
- інші дії, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів заявника у сфері сертифікації.

Апеляція реєструється в журналі реєстрації апеляцій (додаток А), який знаходиться у секторі сертифікації та в двотижневий термін подається на розгляд комісії. В апеляції повинна бути чітко викладена суть скарги.

Подання апеляції не зупиняє дії прийнятого рішення.

Орган з сертифікації систем управління ТОВ «НДК «САН-СТАНДАРТ»	Інструкція Документи системи управління якістю	<i>QI.07.13</i>	
	Порядок розгляду скарг та апеляцій	Сторінка 7	
		Зміна №	Дата

6.1.3 Після отримання апеляції, ОС повинен підтвердити, чи стосується вона діяльності з сертифікації, за яку несе відповідальність ОС. Якщо апеляція стосується сертифікованого замовника, при розгляді ОС враховує результативність сертифікованої системи менеджменту замовника. Будь-яка скарга на сертифікованого замовника передається ОС сертифікованому замовнику, якого вона стосується, у придатний термін.

6.2 Формування комісії

6.2.1 Для розгляду та прийняття рішення за кожною апеляцією створюється спеціальна апеляційна комісія, до складу якої включаються: представники виконавчих груп ОС ТОВ «НДК «САН-СТАНДАРТ», випробувальної лабораторії (центру), а також за потреби представники ОС СЯ товариств (спілок) споживачів та інших зацікавлених організацій (за згодою).

6.2.2 Під час формування складу комісії повинна враховуватись професійна компетентність її членів, а також забезпечуватись їх незалежність від конфліктуючих сторін. ОС повинен забезпечити, що особи, залучені до процесу розгляду апеляцій, не виконували аудит і не ухвалювали рішення щодо сертифікації.

6.2.3 Комісія у своїй діяльності керується законами України, нормативною документацією, а також “Типовим положенням про апеляційну комісію при уповноважених органах із сертифікації та порядок розгляду ними скарг”.

6.2.4 Кандидатура голови комісії та її склад затверджуються наказом керівника ОС.

6.2.5 Заступник голови комісії і секретар комісії обираються на засіданні.

6.2.6 Головує на засіданнях голова апеляційної комісії, а за його відсутності його обов'язки виконує заступник.

6.2.7 В обов'язки секретаря входить: прийом апеляцій, їх реєстрація в “Журналі реєстрації апеляцій” та підготовка документів до розгляду.

6.2.8 Секретар апеляційної комісії права голосу не має.

6.3 Розгляд апеляцій

6.3.1 Перед розглядом апеляцій заявник ознайомлюється з процедурою розгляду апеляції.

Орган з сертифікації систем управління ТОВ «НДК «САН-СТАНДАРТ»	Інструкція Документи системи управління якістю	<i>QI.07.13</i>	
	Порядок розгляду скарг та апеляцій	Сторінка 8	
		Зміна №	Дата

Зареєстрована апеляція і інші матеріали, що надійшли разом з нею, передаються голові комісії.

6.3.2 Апеляція розглядається апеляційною комісією ОС в термін не пізніше одного місяця після її реєстрації ОС.

6.3.3 Секретар готує всю необхідну для розгляду документацію та надає її членам апеляційної комісії не пізніше, як за два тижні до засідання комісії для ознайомлення.

Апеляційна комісія для розгляду апеляції повинна мати наступні документи:

- апеляцію заявника;
- листування щодо спірного питання між заявником та органом з сертифікації (випробувальною лабораторією);
- протоколи випробувань продукції (в разі необхідності);
- зразки або фотознімки продукції (в разі необхідності);
- технічну документацію на продукцію (в разі необхідності).

6.3.4 Зацікавлені сторони сповіщають про розгляд апеляції в письмовому вигляді з визначеним денним порядком засідання комісії.

Обговорення результатів розгляду апеляції проводиться на закритому засіданні комісії тільки її членами у складі, достатньому для прийняття відповідного рішення (не менше двох третіх складу комісії).

6.3.5 Під час розгляду апеляції сторони мають право задавати питання, давати відповіді, робити заяви, виступати, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах.

6.3.6 Протоколи засідань комісії повинні чітко і коротко описувати суть апеляції, зміст усіх запитань, відповідей і виступів.

6.3.7 Обговорювання може проводитись листуванням, якщо це не заперечує основним правилам.

6.3.8 Апеляційна комісія розглядає спірні питання конфіденційно.

6.4 Рішення комісії

6.4.1 За результатами обговорення та розгляду апеляції комісією виноситься рішення, яке приймається на закритому засіданні більшістю голосів та підписується головою комісії і всіма її членами. Рішення, що буде повідомлене апелянту

Орган з сертифікації систем управління ТОВ «НДК «САН-СТАНДАРТ»	Інструкція Документи системи управління якістю	QI.07.13	
	Порядок розгляду скарг та апеляцій	Сторінка 9	
		Зміна №	Дата

(позивачу), ухвалюється, перевіряється і затверджується особами, не залученими попередньо до змісту апеляції (предмету скарги).

6.4.2 Якщо комісія визнає дії або рішення ОС правомірними, то вона приймає рішення про відмову заявнику у задоволенні апеляції.

Після офіційного розгляду апеляції комісія письмово доводить до сторін прийняте рішення.

6.4.3 Апеляційна комісія приймає одне з таких рішень:

- видати сертифікат (ліцензійну угоду);
- відмовити у видачі сертифіката (ліцензійної угоди);
- скасувати видану ліцензійну угоду.

6.4.4 У разі незгоди з рішенням апеляційної комісії однієї із сторін, вона має право звернутися до Комісії з апеляцій Національного органу України з сертифікації або безпосередньо до арбітражного суду згідно з чинним законодавством.

6.4.5 Витрати, пов'язані з розглядом апеляції несе кожна із сторін.

6.4.6 Протоколи засідань комісії та відповідні рішення зберігаються в ОС протягом 10 років.

6.4.7 ОС разом з замовником і позивачем визначає, чи потрібно, і якщо так, у якому обсязі, повинно бути розголошено предмет скарги і висновки.

7 Порядок розглядання скарг

7.1 Зобов'язання

7.1.1 ОС має дієво виконувати свої зобов'язання щодо результативного та ефективного розглядання скарг.

7.1.2 Стала зобов'язаність щодо реагування на скарги дає змогу як персоналу, так і замовникам сприяти поліпшуванню процесів ОС.

7.1.3 Найвище керівництво має забезпечити встановлення цілей щодо розглядання скарг для відповідних функційних підрозділів і рівнів у межах організації. Цілі встановлюються один раз на рік.

7.2 Отримання скарги

7.2.1 Після надходження початкової скарги вона подається Керівникові ОС для резолюції і реєструється в журналі реєстрації скарг (Додаток Б), використовуючи допоміжну інформацію. У записі про початкову скаргу зазначається спосіб

Орган з сертифікації систем управління ТОВ «НДК «САН-СТАНДАРТ»	Інструкція Документи системи управління якістю	QI.07.13	
	Порядок розгляду скарг та апеляцій	Сторінка 10	
		Зміна №	Дата

задоволення скарги, що його прагне скаржник, та будь-яка інша інформацію, необхідна для результативного розглядання скарги, зокрема:

- опис скарги та відповідні допоміжні дані;
- запропонований скаржником спосіб задоволення скарги;
- кінцевий термін для відповіді;
- дані про працівників, підрозділ;
- негайно виконану дію (якщо така є).

7.2.2 Після отримання скарги, ОС повинен підтвердити, чи стосується скарга діяльності з сертифікації, за яку несе відповідальність ОС, повідомити письмово про це скаржника, визначити кінцевий термін для надання відповіді по скарзі та визначити необхідність виконання негайних дій по даній скарзі.

7.2.3 Для розгляду та прийняття рішення за кожною скаргою збирається засідання Ради ОС (при необхідності, на засідання Ради ОС запрошуються представники Комітету неупередженості ОС), при цьому враховується компетентність членів Ради ОС (згідно п. 2 даної інструкції). Секретар Ради, до проведення засідання, заповнює “Форму реєстрації розглядання скарги” (Додаток В).

7.2.4 Кожна скарга оцінюється з погляду таких критеріїв, як суттєвість, наслідки для безпеки, складність, вплив, а також потреба та можливість виконання негайної дії.

7.2.5 Представника Ради ОС ретельного розглядають всі відповідні обставини виникнення скарги і вивчають всю інформацію стосовно скарги. Рівень ретельного розглядання має бути сумірний з важливістю, частотою виникнення та суттєвістю скарги.

7.2.6 На підставі відповідного ретельного розглядання на засіданні Ради ОС визначаються способи вирішення проблеми та запобігання її виникненню в майбутньому. Якщо скаргу неможливо негайно розв'язати, тоді її необхідно опрацювати у передбачений спосіб, щоб якнайшвидше довести її до результативного розв'язання.

7.3 Відстежування скарги

7.3.1 Скарга відстежується з моменту початкового отримання протягом усього процесу доти, доки не буде задоволено скаргу або не буде прийнято остаточне

Орган з сертифікації систем управління ТОВ «НДК «САН-СТАНДАРТ»	Інструкція Документи системи управління якістю	<i>QI.07.13</i>	
	Порядок розгляду скарг та апеляцій	Сторінка 11	
		Зміна №	Дата

рішення. Поточний статус скарги повідомляється скаржнику на його запит, а також періодично, принаймні за настання попередньо встановленого кінцевого терміну.

7.4 Повідомлення про рішення

7.4.1 Пов'язані зі скаргою рішення чи будь-яка дія стосовно скаржника або залученого персоналу, після прийняття рішення на засіданні Ради ОС, повідомляються відразу після прийняття рішення чи вибору дії.

7.5 Закриття скарги

7.5.1 Якщо скаржник погоджується із запропонованим рішенням або запропонованою дією, тоді рішення чи дія виконується та реєструється (Додаток Б).

7.5.2 Якщо скаржник відхиляє запропоноване рішення чи запроповану дію, тоді скарга має залишатися відкритою. Це треба зареєструвати, а скаржника треба поінформувати про наявні альтернативні форми внутрішнього та зовнішнього звернення.

7.5.3 ОС має продовжувати відстежувати хід розглядання скарги доти, доки всі прийнятні внутрішні та зовнішні варіанти звернення не буде вичерпано або скаргу не буде задоволено.

8 Підтримування та поліпшення процесу

8.1 ОС дотримується конфіденційності при отриманні інформації від скаржників шляхом:

- установлювання кроків щодо ідентифікування, збирання, класифікування, ведення, зберігання та знищення записів;
- реєстрування розглядання скарги ОС і ведення записів;
- ведення записів про види навчання та інструктажу працівників, залучених до процесу розглядання скарг;
- установлювання критеріїв організації щодо відповіді на запити стосовно оформлення та подання записів, зроблених скаржником або його представником. Це може охоплювати строки, які види інформації, кому чи в якому форматі подаватимуть;
- установлювання того, як і коли статистичні дані про скарги, за якими не ідентифіковано особистість скаржника, розголошують громадськості.

8.2 Усі скарги, які надходять на адресу ОС, підлягають постійному аналізу, з метою визначення, які із скарг систематичні, повторно виниклі чи поодинокі випадкові

Орган з сертифікації систем управління ТОВ «НДК «САН-СТАНДАРТ»	Інструкція Документи системи управління якістю	QI.07.13	
	Порядок розгляду скарг та апеляцій	Сторінка 12	
		Зміна №	Дата

проблеми і тенденції, а також, щоб визначити причини виникнення скарг та усунення виявлених причин.

8.3 Для визначення рівня задоволеності скаржників процесом розглядання скарг, в ОС здійснюється анкетування замовників.

8.4 Моніторинг розглядання скарг

8.4.1 Дієвість процесу розглядання скарг, при наявності скарг, аналізується при проведенні засідання Комітету неупередженості ОС. Уповноважений керівництва з питань розглядання скарг надає дані для проведення аналізування.

8.4.2 Критерії моніторингу дієвості процесу розгляду скарг:

- чи сформовані, актуалізовані та належно доступні політика і цілі щодо розглядання скарг;
- чи належно розподілена відповідальність за розглядання скарг;
- кількість пропозицій від персоналу щодо поліпшування розглядання скарг (у порівнянні з попереднім періодом);
- ступінь задоволеності скаржників (у порівнянні з попереднім періодом).

8.4.3 Дані моніторингу дієвості розглядання скарг подаються у відсотковому співвідношенні щодо: отриманих скарг; скарг розв'язаних після погодженого строку.

8.5 Проведення аудиту розглядання скарг

8.5.1 ОС, при проведенні внутрішніх аудитів, проводить аудит процесу розглядання скарг, для оцінювання дієвості даного процесу.

8.5.2 Внутрішній аудит надає інформацію про відповідність процесу процедурам розглядання скарг, придатність процесу для досягання цілей щодо розглядання скарг. Аудит процесу розглядання скарг проводиться як частина аудиту системи управління якістю ОС. Результати аудиту враховуються при проведенні критичного аналізування системи управління якістю ОС з боку вищого керівництва для визначення проблем і визначення шляхів поліпшення процесу розглядання скарг.

8.5.3 Найвище керівництво, при проведенні аналізування функціонування системи управління якістю ОС, проводить аналіз процесу розглядання скарг. Вхідні дані, для проведення аналізу, готує уповноважений керівництва з питань розглядання скарг.

8.5.3 Протокол критичного аналізування з боку керівництва веде секретар Ради ОС.

Орган з сертифікації систем управління ТОВ «НДК «САН- СТАНДАРТ»	Інструкція Документи системи управління якістю	QI.07.13	
	Порядок розгляду скарг та апеляцій	Сторінка 13	
		Зміна №	Дата

8.5.3 Вихідні дані охоплюють: рішення та дії, пов'язані з поліпшенням результативності процесу розглядання скарг; пропозиції щодо поліпшення процесів ОС; рішення та дії, пов'язані з визначенням необхідних ресурсів.

8.5.4 В ОС здійснюється постійне поліпшення процесів системи управління якістю, в тому числі процесу розглядання скарг, шляхом проведення внутрішніх аудитів, розроблення коригувальних та запобіжних дій, проведення постійного аналізу функціонування процесів ОС тощо.