

#### 4.1 Загальні положення

##### 4.1.1 До апеляцій відносяться:

письмові претензії, скарги та рекламації, які пов'язані з неправильними діями ООВ, зокрема, які стосуються термінів виконання договору на сертифікацію та невідповідностей в роботі ООВ, виявлених замовником.

##### 4.1.2 Процес розгляду апеляцій включає такі елементи і процедури:

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.

4.1.3 Рекламація – це один із видів невідповідності. А саме це та невідповідність, яку не вдалось виявити в ООВ. Цю невідповідність виявив замовник.

4.1.4 ООВ повинен прагнути при впровадженні політики стосовно розгляду та вирішення апеляцій та вимог цієї процедури до максимального зниження вірогідності повторення подібних апеляцій.

4.1.5 Якщо в результаті розглядання отримана апеляція визнана рекламацією, то, в загальному випадку, подальший порядок дій містить:

- аналіз причин рекламації;
- припинення роботи ООВ на період усунення рекламації;
- визначення та впровадження коригуючих дій;
- перевірка ефективності впровадження коригуючих дій;
- проведення змін в системі управління якістю (за необхідністю);
- підтвердження усунення рекламації.

#### 4.2 Розглядання апеляцій

4.2.1 Термін прийому апеляцій після передачі замовнику результатів роботи ООВ не повинно перебільшувати 10-ти днів.

Керівник ООВ листом підтверджує отримання апеляції, апеляційна комісія письмово надає апелянту проміжні звіти і підсумки.

4.2.2 При отриманні апеляції від замовника (рекламаційного листа, акта невідповідності, листа-скарги) наказом генерального директора створюється комісія з розглядання цієї апеляції під його головуванням у складі:

- керівника ООВ або заступника керівника ООВ (той, хто не приймав участі в аудиті);
- уповноваженого з якості;
- представника замовника;
- сторонніх експертів (за згодою)

Апеляційна комісія ООВ несе відповідальність за всі рішення на всіх рівнях процесу розгляду апеляцій. Його склад забезпечує, що особи, залучені до процесу розгляду апеляцій, не виконували аудит і не ухвалювали рішення щодо сертифікації.

4.2.3 Реєстрацію документів, якими оформлена апеляція, здійснює референт.

4.2.4 Комісія перевіряє справедливість апеляції шляхом:

- аналізування даних спостережень, правильності висунення невідповідностей та ін.;
- аналізування даних протоколів якості про функціонування елементів системи управління якістю, що стосуються предмету апеляції;

- призначення арбітражного повторного оцінювання.

Подання, розслідування і рішення за апеляціями не здійснюється з будь-якими дискримінаційними діями проти апелянта

4.2.5 За результатами перевірки комісією приймається рішення про визнання/невизнання апеляції справедливою.

4.2.6 Якщо апеляція визнана несправедливою, ООВ ТОВ НДК «САН-СТАНДАРТ» направляє Замовнику письмову відповідь про це з обґрунтуванням рішення.

4.2.7 Якщо апеляція визнана справедливою, то вона вважається реєстрацією, яка підлягає усуненню за кошт ООВ ТОВ НДК «САН-СТАНДАРТ». Одночасно вирішується питання відшкодування Замовнику збитків внаслідок отримання ним неправильних висновків щодо оцінювання системи управління якістю або відмови в видачі сертифіката.

4.2.8 Рішення, що буде повідомлено апелянту, ухвалюється, або перевіряється і затверджується керівником ООВ, який не залучений попередньо до змісту апеляції. ООВ надає офіційне повідомлення апелянту щодо закінчення процесу розгляду апеляції.

4.3 Аналізування причин реєстрації

4.3.1 Виявлення причин реєстрації здійснюється на основі результатів аналізування за п. 4.2.4.

4.3.2 Результати аналізування використовуються для формулювання причин реєстрації та є вхідними даними для планування подальших дій з управління невідповідностями та визначення коригуючих дій.

4.3.3 Якщо причини реєстрації суттєво впливають на висновки за результатами оцінювання системи управління якістю, директор зупиняє роботу ООВ та приймає рішення про необхідність відклику цих результатів.

4.4 Введення та впровадження коригуючих дій

4.4.1 Уповноважений з якості організує роботу з коригуючих дій у відповідності з вимогами НЯ.

4.4.2 Визначені коригуючі дії впроваджуються та перевіряється їх ефективність.

4.4.3 За рішенням комісії проводиться повторне оцінювання системи управління якістю.

4.4.4 Якщо причини реєстрації встановлені правильно, впровадження коригуючих дій ефективно, то результати повторного оцінювання повинні підтверджувати усунення реєстрації. Звіт про повторне оцінювання системи управління якістю надається замовнику.

4.4.5 Робота ООВ відновлюється розпорядженням генерального директора.

4.5 Внесення змін в документацію системи управління

4.5.1 Якщо усунення причин та впровадження коригуючих дій потребує змін в документації або змін у складі персоналу ООВ, то уповноважений з якості та заступник генерального директора-директор ЦОВ проводять ці зміни.

4.5.2 Внесення змін до документації здійснюється згідно вимогам процедури М-01-ОС.

4.6 Підтвердження усунення реєстрації

4.6.1 Уповноважений з якості у 3-х денний термін після надання замовнику звіту про повторне оцінювання системи управління якістю звертається до нього з проханням підтвердити усунення реєстрації.

4.6.2 Підтвердження усунення реєстрації від замовника отримують у письмовому вигляді.

4.7 Реєстрація та зберігання документів

4.7.1 Результати пошуку, розглядання та врахування отриманих апеляцій, у тому числі, пов'язаних із обслуговуванням замовників, реєструються уповноваженим з якості в окремому журналі.

4.7.2 Результати діяльності комісії з розглядання та вирішування апеляцій за п.п. 4.2, 4.6 реєструються в окремому протоколі, який оформлює уповноважений з якості за довільною формою.

4.7.3 Все зовнішнє листування та документація реєструються референтом в журналах вхідної та вихідної кореспонденції.

4.7.4 Всі документи, які стосуються діяльності ООВ щодо розгляду та вирішення апеляцій, зберігаються у відповідності з вимогами СУ.

4.8 Апеляції до вищих органів

4.8.1 Якщо замовник не згоден з результатами розгляду та відхиленням його апеляції, він звертається з письмовою апеляцією до Міністерства економіки України або НААУ.

4.8.2 Апеляція розглядається комісією з розгляду апеляцій вищого органу.

4.8.3 Комісії з розгляду апеляції вищого органу надаються такі документи:

- апеляція замовника до вищого органу;
- апеляція замовника до ООВ;
- протокол роботи з апеляціями комісії ООВ;
- листування щодо спірного питання між замовником та ООВ ТОВ НДК «САН-СТАНДАРТ» (В-48-ОС);
- результати перевірки якості робіт з оцінювання та сертифікації систем управління якістю, що оскаржуються;
- інші документи, які замовник вважає за необхідне подати на розгляд у вищий орган.

4.9 С к а р г и

4.9.1 Після отримання скарги ООВ підтверджує, чи стосується скарга діяльності з сертифікації, за яку несе відповідальність ООВ і, якщо так, діє відповідно до процесу роботи з апеляцією. Якщо скарга стосується сертифікованого замовника, розгляд скарги враховує результативність сертифікованої системи менеджменту якості.

4.9.2 Будь-яка скарга на сертифікованого замовника передається ООВ сертифікованому замовнику, якого це стосується, у тижневий термін.

4.9.3 Процес розглядання скарг, передбачає такі елементи і процедури:

- 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.

4.9.4 ООВ, одержуючи скаргу, несе відповідальність за збір і засвідчення всієї необхідної інформації, щоб підтвердити скаргу

4.9.5 Щоразу, коли можливо, ООВ письмово підтверджує отримання скарги, і забезпечує позивача проміжними звітами і результатом.

4.9.6 Рішення, що буде повідомлено позивачу ухвалюється, або перевіряється і затверджується, особою(ами), що не залучались попередньо до предмету скарги.

4.9.7 Щоразу, коли можливо, ООВ надає офіційне повідомлення позивачу про закінчення процесу розгляду скарги.

4.9.8 ООВ визначає, разом з замовником і позивачем, чи потрібно, і якщо так, у якому обсязі, буде розголошено предмет скарги і висновки.

4.10 Конфіденційність

4.10.1 Апеляційна комісія ООВ забезпечує конфіденційність інформації, отриманої під час розгляду апеляції.

4.10.2 Рішення вищих органів письмово доводиться до відома замовників та ООВ.

4.10.3 Процес роботи зі скаргами враховує вимоги щодо конфіденційності, оскільки це стосується позивача і об'єкта скарги