

ДП “Кіровоградський науково-виробничий центр стандартизації, метрології та сертифікації”

Орган з сертифікації

Затверджую
Керівник ОС
ДП “Кіровоградстандартметрологія”

Л.М.Жданов
20 19 р.

Інструкція системи управління якістю

I.OC.19 Розгляд апеляцій та скарг

Редакція 5-2019

Дата впровадження “01 01 20 19 р

Розроблено:

Начальник відділу підтвердження відповідності
та сертифікації систем управління

В.Г. Мусієнко
“01 01 20 19 р.

ДП «Кіровоградстандартметрологія»	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ	I.OC.19	Редакція 5-2019
	Інструкція	Сторінок 10	Сторінка 2

РОЗГЛЯД АПЕЛЯЦІЙ ТА СКАРГ

1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1.1 Ця інструкція встановлює вимоги до процесу отримання, оцінювання і прийняття рішень щодо скарг та апеляцій, які здійснюються органом з сертифікації ДП «Кіровоградстандартметрологія» (далі ОС).

1.2 Інструкція реалізує вимоги ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2014.

1.3 Інструкція є обов'язковою для персоналу ОС.

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

В цій інструкції застосовані посилання на такі нормативні документи:

- ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи.
- ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2014 Оцінювання відповідності – Вимоги до органів, що сертифікують продукцію, процеси та послуги.
- М.ОС.04 «Управління невідповідностями. Коригувальні та запобіжні дії»

3 ТЕРМІНИ ТА ЇХ ВИЗНАЧЕННЯ

Терміни та їх визначення, що використовуються в цій інструкції відповідають ДСТУ ISO/IEC 17000:2007, ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2014.

4 ОПИС ПРОЦЕСІВ

4.1 Процес отримання, оцінювання і прийняття рішення щодо апеляцій.

4.1.1 ОС реєструє та відстежує скарги та апеляції, а також дії, що виконуються для їх вирішення.

4.1.2 Подання та отримання апеляції.

4.1.2.1 Термін подання апеляції становить 1 місяць з дати письмового повідомлення клієнта про рішення ОС. Апеляція подається в письмовій формі на ім'я керівника ОС. Подання апеляції не зупиняє дії рішення прийнятого ОС.

4.1.2.2 Можуть буди оскаржені такі рішення та дії:

- відмова у прийнятті до розгляду заяви на проведення робіт;
- відмова у видачі сертифіката на продукцію;
- відмова у реєстрації декларації про відповідність;
- зупинення або скасування сертифіката на продукцію;
- порушення правил та процедур сертифікації продукції;

- інші дії або бездіяльність, якщо вони призвели до порушення прав клієнта при сертифікації продукції.

4.1.2.3 В апеляції мають бути зазначені:

- найменування підприємства-клієнта, який її подає (далі - апелянт), його міс-
цезнаходження;
- рішення, дії або бездіяльність, які оскаржуються;
- чітко викладена суть справи та в чому полягає незаконність або необґрунто-
ванистю рішення, дій або бездіяльності з боку ОС;
- до апеляції повинні додаватись всі необхідні документи і матеріали, які підт-
верджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції (нормативна документація,
протоколи випробувань, акти обстеження і т.п.);
- клопотання апелянта.

За потреби апеляційна комісія може вимагати додаткові документи, необхідні
для розгляду апеляції.

4.1.2.4 Усі апеляції, крім тих, що надійшли з порушенням вимог п.п. 4.1.2.1 –
4.1.2.3, підлягають реєстрації секретарем, як вхідний документ у відповідному жур-
налі та передається керівнику ОС або його заступнику для проведення попереднього
розгляду з метою встановлення, чи стосується вона діяльності з сертифікації, за яку
ОС відповідає. Ящо так, то готуються пропозиції щодо формування апеляційної комі-
сії для її розглядання та реєстрація апеляції в Журналі реєстрації апеляцій, скарг та
дій для їх вирішення (додаток 1). Після реєстрації апелянту направляється письмове
підтвердження отримання апеляції.

4.1.3 Розглядання апеляцій.

4.1.4.1 Для розглядуожної апеляції створюється апеляційна комісія, згідно
Положення про апеляційну комісію ОС. Для забезпечення відсутності конфліктів ін-
тересів для розгляду або прийняття рішення щодо апеляції персонал, який надавав
консультування клієнту (участь у проектуванні, виробництві, розміщенні, обслугову-
ванні або розповсюджені продукції) або працював у клієнта упродовж двох років пі-
сля консультування, не залучається. Особи, що були залучені до діяльності з серти-
фікації, пов'язаною з апеляцією також не залучаються.

4.1.4.2 Апеляція розглядається апеляційною комісією ОС не пізніше одного мі-
сяця після її одержання.

ДП «Кіровоградстандартметрологія»	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ	I.OC.19	Редакція 5-2019
	Інструкція	Сторінок 10	Сторінка 4

РОЗГЛЯД АПЕЛЯЦІЙ ТА СКАРГ

4.1.4.3 ОС здійснює всі необхідні дії для збирання і перевірки всієї необхідної інформації по апеляції і несе за це відповідальність.

4.1.4.4 Зареєстрована апеляція та інші матеріали, що надійшли з нею передаються Голові апеляційної комісії.

4.1.4.5 Голова апеляційної комісії або його заступник призначають дату засідання комісії. Секретар комісії забезпечує участь у засіданні всіх членів апеляційної комісії, представників апелянта та ОС.

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

4.1.4.7 Апелянт може в будь-який час відкликати подану апеляцію. У разі відкликання апеляції, розгляд її зупиняється. Розгляд питання, порушеного в апеляції, що буда відкликана, вдруге не проводиться.

4.1.4.8 Головує на засіданні Голова апеляційної комісії. У разі відсутності голови апеляційної комісії його обов'язки виконує заступник. Секретар апеляційної комісії представляє комісії суть справи і веде протокол засідання.

4.1.4.9 Протокол засідання апеляційної комісії має чітко і стисло описувати суть апеляції, зміст усіх запитань, відповідей і виступів. Протокол засідань підписують голова апеляційної комісії та секретар.

4.1.4.10 Під час розгляду апеляції представники апелянта і ОС мають право бути заслуханими на засіданні комісії.

4.1.4.11 За результатами обговорення та розгляду апеляції комісією виноситься рішення для визначення того, які дії необхідно вжити у відповідь на неї, враховуючи результати попередніх подібних апеляцій, яке приймається більшістю голосів. Під час прийняття рішення мають бути присутні тільки члени комісії і в повному складі. У разі рівного розподілу голосів, голос Голови є вирішальним.

4.1.4.12 Якщо апеляційна комісія визнає рішення, дії чи бездіяльність ОС неправомірними, то вона приймає рішення про обґрутованність апеляції та рекомендує ОС усунути допущене порушення та скасувати прийняте рішення.

4.1.4.13 Якщо апеляційна комісія визнає рішення, дії чи бездіяльність ОС правомірними, то вона приймає рішення про відмову у задоволенні апеляції.

4.1.4.14 Рішення апеляційної комісії повинно бути підписане головою та всіма членами комісії.

4.1.4.15 Рішення письмово доводиться до відома сторін з офіційним повідомленням апелянта щодо закінчення процесу розглядання апеляції.

4.1.4.16 Рішення апеляційної комісії може бути оскаржене в судовому порядку згідно з чинним законодавством.

4.1.4.17 Протоколи засідань апеляційної комісії та відповідні рішення зберігаються в ОС.

4.1.4.18 ОС забезпечує конфіденційність інформації, отриманої під час розгляду апеляції.

4.1.5 Аналізування причин апеляцій.

4.1.5.1 Виявлення причин апеляції здійснюється на основі результатів аналізування рішення апеляційної комісії.

4.1.5.2 Результати аналізування є вхідними даними для планування подальших дій з управління невідповідностями та визначення коригувань та коригувальних дій.

4.1.6 Розробляння та впровадження коригувань і коригувальних дій.

4.1.6.1 Організація роботи з коригувань та коригувальних дій проводиться у відповідності з вимогами М.ОС.04.

4.1.6.2 Визначені коригування і коригувальні дії впроваджуються та перевіряється їх ефективність.

4.1.6.3 За рішенням комісії проводиться повторне оцінювання.

4.1.6.4 Якщо причини апеляції встановлені правильно, впровадження коригувань і коригувальних дій ефективно, то результати повторного оцінювання повинні підтверджувати усунення причин апеляції.

4.1.6.5 Звіт про повторне оцінювання надається апелянту.

4.2 Процес розглядання скарг.

4.2.1 Отримання і реєстрація скарг.

4.2.1.1 Всі скарги приймаються тільки в письмовому вигляді.

4.2.1.2 Всі скарги, за винятком скарг, авторство яких неможливо встановити, підлягають реєстрації секретарем, як вхідний документ у відповідному журналі та передається керівнику ОС або його заступнику для проведення попереднього розгляду з метою встановлення, чи стосується вона діяльності з сертифікації, за яку ОС відповідає. Якщо так то готуються пропозиції щодо формування комісії для розгляду скарг та реєстрація скарги в Журналі реєстрації апеляцій, скарг та дій для їх вирішення

ДП «Кіровоградстандартметрологія»	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ	I.OC.19	Редакція 5-2019
	Інструкція	Сторінок 10	Сторінка 6

РОЗГЛЯД АПЕЛЯЦІЙ ТА СКАРГ

(додаток 1). Після реєстрації скаржнику направляється письмове підтвердження отримання скарги.

4.2.1.3 ОС здійснює всі необхідні дії для збирання і перевірки всієї необхідної інформації щодо скарги і несе за це відповідальність.

4.2.2 Опрацювання скарг

4.2.2.1 Скарги розглядаються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження.

4.2.2.2 Для розглядуожної скарги створюється комісія для розгляду скарг, згідно Положення про комісію з розгляду скарг.

До розгляду скарги не залучаються персонал, який надавав консультування клієнту (участь у проектуванні, виробництві, розміщенні, обслуговуванні або розповсюдженні продукції) або працював у клієнта упродовж двох років після консультування. Особи, що були залучені до діяльності з сертифікації, пов'язаною зі скаргою також не залучаються.

4.2.2.3 Комісія для розгляду скарг проводить ознайомлення з матеріалами скарги, перевіряє факти, викладені у скарзі, за необхідністю збирає додаткові матеріали по питаннях, порушених у скарзі.

4.2.2.4 В разі коли скарга стосується діяльності або продукції сертифікованого клієнта, перевіряється наявність доказів попереднього звернення скаржника до сертифікованого клієнта з порушеного питання. У разі відсутності доказів попереднього звернення скаржнику рекомендується попередньо звернутись безпосередньо до сертифікованого клієнта.

4.2.2.5 За результатами розгляду скарги та ознайомлення з усіма зібраними за скаргою документами комісія для розгляду скарг готує проект відповіді скаржнику по питаннях порушених у скарзі. У разі необхідності готується проект плану коригувань і коригувальних дій.

4.2.2.6 Проект відповіді зі всіма документами надаються керівнику ОС або його заступнику для прийняття остаточного рішення.

4.2.3 Коригування і коригувальні дії

4.2.3.1 Після прийняття отаточного рішення по скарзі, у разі необхідності проводяться коригування та коригувальні дії.

4.2.3.2 Коригування, коригувальні дії та оцінення їх ефективності проводяться відповідно до М.ОС.04.

ДП «Кіровоградстандартметрологія»	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ	I.OC.19	Редакція 5-2019
	Інструкція	Сторінок 10	Сторінка 7

РОЗГЛЯД АПЕЛЯЦІЙ ТА СКАРГ

4.2.4 Після прийняття рішення ОС надсилає скаржнику офіційну відповідь щодо результатів та завершення процесу розгляду скарги.

4.2.5 ОС забезпечує конфіденційність інформації, отриманої під час розгляду скарги.

ДП «Кіровоградстан- дартметрологія»	СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ	I.OC.19	Редакція 5-2019
	Інструкція	Сторінок 10	Сторінка 8
РОЗГЛЯД АПЕЛЯЦІЙ ТА СКАРГ			

Додаток 1

Журнал реєстрації апеляцій, скарг та дій для їх вирішення

№ з/п	Дата отримання апеляції / скар- ги	Назва організації, що подала апеляцію / скаргу	Короткий зміст апеляції / скарги	Повідомлення апелянта про отримання апеляції/скарги (лист)

Результати поперед- нього розгляду	Результати розгляду (короткий зміст рішення)	Впровадження коригувань та коригувальних дій	Примітка

ДП «Кіровоградстан- дартметрологія»	Інструкція СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ РОЗГЛЯД АПЕЛЯЦІЙ ТА СКАРГ	I.OC.19	Редакція 5-2019
		Сторінок 10	Сторінка 9

Лист реєстрації змін та переглядів

Відмітки про перегляд

2019 p.	2020 p.	2021 p.
2022 p.	2023 p.	2024 p.

Список абонентів

Абонент	Номер примірника
Відділ підтвердження відповідності та сертифікації систем управління	Контрольний
Представник керівництва – заступник директора за напрямком діяльності ОС	на електронних носіях
Відділ підтвердження відповідності та сертифікації систем управління	на електронних носіях

ПРОТОКОЛ ОЗНАЙОМЛЕННЯ
 персоналу відділу підтвердження відповідності та сертифікації систем управління з
 вимогами цієї Інструкції

Прізвище, і.Б.	Посада	Ознайомлені з вимогами		Ознайомлені зі зміною №		Ознайомлені зі зміною №	
		підпис	дата	підпис	дата	підпис	дата
Мусієнко В.Г.	начальник відділу		02.01.19				
Снігірьова Т.В.	Інженер II категорії		02.01.19				
Романченко А.В.	Інженер II категорії		02.01.19				