

ДП „ЗАПОРІЖЖЯ- СТАНДАРТ- МЕТРОЛОГІЯ”	Процедура сертифікації	ПС.4.7-01/2017
	Система управління якістю	Редакція 1
	Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	Аркуш 1

ЗАТВЕРДЖУЮ

Генеральний директор

ДП «ЗАПОРІЖЖЯСТАНДАРТ-
МЕТРОЛОГІЯ» - Керівник ОС

В.В. Жуков

20__



ПРОЦЕДУРА

Система управління якістю

Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань

ПС.4.7-01/2017

Всього аркушів 19

Введено в дію наказом від 19.06.17 № 122а

Дата введення в дію з 20.06 2017

ОРИГІНАЛ

ЕКЗ. № ____

м. Запоріжжя

ДП „ЗАПОРІЖЖЯ- СТАНДАРТ- МЕТРОЛОГІЯ”	Процедура сертифікації	ПС.4.7-01/2017
	Система управління якістю Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	Редакція 1
		Аркуш 2

ЗМІСТ

1 Сфера застосування	3
2 Нормативні посилання	3
3 Терміни та визначення понять	3
4 Скорочення	4
5 Відповідальність та повноваження	4
6 Опис процесу	4
6.1 Загальні положення.	4
6.2 Блок-схема та опис процесу розглядання скарг	5
6.3 Розгляд спірних питань	8
6.4 Блок-схема та опис процесу розгляду апеляцій	9
7 Ресурси та інфраструктура	13
8 Контрольовані параметри.	14
9 Зміни	14
10 Список розсилки	15
11 Лист ознайомлення	16
Додаток А Форма «Журналу реєстрації скарг, апеляцій та спірних питань»	17
Додаток Б Форма «Рішення по апеляції»	18

ДП „ЗАПОРІЖЖЯ- СТАНДАРТ- МЕТРОЛОГІЯ”	Процедура сертифікації	ПС.4.7-01/2017
	Система управління якістю Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	Редакція 1
		Аркуш 3

1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1.1 Дана процедура встановлює вимоги до порядку прийняття рішень, необхідних при розгляді апеляцій, скарг та спірних питань, проведення належних коригувальних та запобіжних дій з метою запобігання їх повторного виникнення, а також оцінки результативності проведених робіт.

1.2 Вимоги цієї процедури обов'язкові для застосування виробничими підрозділами органу із сертифікації ДП «ЗАПОРІЖЖЯСТАНДАРТ-МЕТРОЛОГІЯ» (далі – ОС).

1.3 Процедура реалізує вимоги п.п. 4.7, 9.7, 9.8 ДСТУ ISO 17021-1 відповідно до сфери застосування цієї процедури.

1.4 Відповідальним за впровадження та актуалізацію цієї процедури є керівник з якості (далі - КЯ) ОС.

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

2.1 В цій процедурі є посилання на такі нормативні документи:

- Закон України «Про акредитацію органів з оцінки відповідності»;
- Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» від 15.01.2015;
- ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів;
- ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи;
- ISO/IEC 17021-1:2015 Оцінка відповідності. Вимоги до органів, що здійснюють аудит і сертифікацію систем менеджменту;
- ISO/IEC 17021-3:2013 Оцінювання відповідності. Вимоги до органів, що проводять аудит і сертифікацію систем управління. Вимоги до компетентності для проведення аудиту та сертифікації систем управління якістю;

2.2 Документи СУЯ, на які є посилання у цій процедурі, наведені у НС.02 «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем управління ДП «ЗАПОРІЖЖЯСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» (Додаток Г).

3 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ

3.1 У цій процедурі використано терміни та визначення, наведені в ДСТУ ISO 9000, ДСТУ ISO/IEC 17000.

3.2 **Апеляція** - запит представника об'єкта оцінки відповідності до ОС про перегляд рішення, прийнятого цим органом щодо даного об'єкта.

ДП „ЗАПОРІЖЖЯ- СТАНДАРТ- МЕТРОЛОГІЯ”	Процедура сертифікації	ПС.4.7-01/2017
	Система управління якістю	Редакція 1
	Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	Аркуш 4

3.3 **Скарга**, на відміну від апеляції - вираз незадоволеності діяльністю ОС з боку будь-якої особи або організації.

3.4 **Спірне питання** – виникнення протиріч між постачальником та ОС.

4 СКОРОЧЕННЯ

ВПВ – відділ підтвердження відповідності продукції, систем управління та послуг;

ДП «ЗАПОРІЖЖЯСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» або Підприємство – ДЕРЖАВНЕ ПІДПРИЄМСТВО «ЗАПОРІЗЬКИЙ НАУКОВО-ВИРОБНИЧИЙ ЦЕНТР СТАНДАРТИЗАЦІЇ, МЕТРОЛОГІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ»;

КЯ – керівник з якості;

МНІ - магнітний носій інформації;

НААУ – Національне агентство з акредитації України;

НС – настанова з якості ОС;

ОС – орган з сертифікації ДП «ЗАПОРІЖЖЯСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»

ПЕОМ - персональна електронна обчислювальна машина;

ПС – процедура сертифікації;

Сектор СУ та послуг – сектор підтвердження відповідності систем управління та послуг;

СПВ – сектор підтвердження відповідності м. Мелітополь;

СУ – система управління;

СУЯ - система управління якістю ОС;

СЯ – сектор з якості.

5 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА ПОВНОВАЖЕННЯ

5.1. Відповідальність за впровадження і контроль додержання вимог цієї процедури покладається на керівника з якості ОС.

5.2. Відповідальність за контроль з впровадження і додержання вимог цієї процедури покладається на керівника ОС.

5.3 Відповідальність за виконання вимог даної процедури несе персонал ОС.

6 ОПИС ПРОЦЕСУ

6.1 Загальні положення

Приєм та розгляд скарг і апеляції є способом захисту інтересів споживачів послуг ОС. При розгляді скарг між ОС і заявником забезпечується і

ДП „ЗАПОРІЖЖЯ- СТАНДАРТ- МЕТРОЛОГІЯ”	Процедура сертифікації	ПС.4.7-01/2017
	Система управління якістю	Редакція 1
	Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	Аркуш 5

дотримується об'єктивність, справедливість, неупередженість та конфіденційність.

6.2 Блок-схема та опис процесу розглядання скарг

Відповідальний виконавець	Етап процесу	Номер етапу	Документація, що використовується
КЯ	Скарга ↓ Ресстрація у журналі скарг	1	Ф1.ПС.4.7
Керівник ОС	↓ Рішення про справедливість скарги	2	Ф1.ПС.4.7
КЯ	↓ Справедливо? НІ → Відмітка у журналі скарг ТАК → Лист-відповідь заявнику	3	Лист-відповідь
Відповідальний за розгляд	↓ Пошук джерела причин невідповідності	4	
КЯ	↓ Розробка заходів по усуненню причин	5	Ф3.ПС.10.2.7
КЯ	↓ Впровадження заходів → Аналізування ефективності коригувальних заходів ← Запит замовника про задоволеність	6	Ф1.МУ.10
КЯ	↓ Ефективно? → Кінець НІ → Задоволеність замовника? → ТАК → Отримання підтвердження про задоволеність НІ → Пошук джерела причин невідповідності	7	Ф1.МУ.10 Ф1.ПС.10.2.7

ДП „ЗАПОРІЖЖЯ- СТАНДАРТ- МЕТРОЛОГІЯ”	Процедура сертифікації	ПС.4.7-01/2017
	Система управління якістю Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	Редакція 1
		Аркуш 6

6.2.1 Заявником може бути будь-яка організація, або учасник процесу сертифікації або особа, зацікавленість в результатах сертифікації, право якої на її думку порушено.

6.2.2 Апеляції та скарги, що надходять від заявників та інших сторін можливі у разі:

- порушення встановленого порядку проведення робіт;
- недотримання експертами з сертифікації вимог, що пред'являються до експертів;
- невиконання робіт в встановлені терміни;
- допущення помилок при оформленні документів та інші.

6.2.3 При виникненні спірних питань у разі незгоди заявника з результатами сертифікації, оцінки відповідності, рішенням про відмову в проведенні сертифікації заявник має право не пізніше 15 робочих днів з дня означену дій направити в ОС скаргу, претензію, апеляцію.

6.2.4 Апеляція/скарга подається у письмовій формі і підписується заявником; може надсилатися поштою або вручається особисто.

6.2.5 Апеляція/скарга повинна містити:

- відомості про заявника, який подав апеляцію чи скаргу;
- найменування та адресу (для юридичних осіб);
- прізвище, ім'я, по батькові, паспортні дані, адреса (для фізичних осіб);
- вимоги заявника і підстави, за якими він вважає рішення, прийняте ОС, неправильним.

6.2.6 Апеляція/скарга реєструється в ОС, в журналі реєстрації апеляцій, скарг та спірних питань Додаток А (за формою Ф1 ПС.4.7), отриманих від споживачів, і направляється на розгляд керівнику ОС, який визначає особу, відповідальну за підготовку до розгляду.

6.2.7 Скарга на невідповідність приймається лише тоді, коли вона викладена офіційно і в письмовій формі та ідентифікується.

6.2.8 При надходженні скарги ОС:

1. Проводить реєстрацію звернення.
2. Встановлює контактні особи та канали зв'язку для взаємодії.
3. Аналізує зміст скарги і визначає відповідальних осіб.
4. Забезпечує конфіденційність при розгляді скарги.
5. Приймає об'єктивне рішення.
6. Своєчасно інформує заявника про прийняте рішення.
7. Веде облік, зберігання документів і робочих матеріалів.
8. Аналізує результати роботи за скаргою.
9. Здійснює розробку коригувальні та запобіжні дії щодо запобігання надходження повторних скарг.

ДП „ЗАПОРІЖЖЯ- СТАНДАРТ- МЕТРОЛОГІЯ”	Процедура сертифікації	ПС.4.7-01/2017
	Система управління якістю Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	Редакція 1
		Аркуш 7

6.2.9 При розгляді скарг керівник органу з сертифікації забезпечує, щоб персонал, який приймає рішення по скарзі, не брав участі в прийнятті рішення по сертифікації особи, щодо якої надійшла скарга.

6.2.10 Правила та термін розгляду скарг:

6.2.10.1 Керівник ОС розглядає скаргу, що надійшла і призначає відповідальних за розробку заходів щодо усунення скарги.

6.2.10.2 Скарга розглядається і проводиться аналіз ситуації, що виникла.

6.2.10.3 Склад документів, які додаються до скарги, визначається заявником, в залежності від суті спірної ситуації.

6.2.10.4 ОС може вимагати від заявника надання додаткових документів, необхідних для прийняття рішення щодо спірних питань.

6.2.10.5 Початкова відповідь повинна бути відправлена заявнику в письмовому вигляді не пізніше, ніж 10 календарних днів після дати реєстрації скарги із зазначенням:

- інформації про її отриманні ОС;
- реєстраційного номера;
- терміну розгляду скарги.

6.2.11 Правила та строки оформлення рішення щодо скарг:

6.2.11.1 Рішення за скаргою оформляється в двох примірниках, протягом 30 календарних днів.

6.2.11.2 Рішення за скаргою має містити:

- при повному або частковому задоволенні скарги - термін та спосіб її задоволення;
- при повній або частковій відмові у задоволенні скарги - причини відмови з посиланням на відповідні законодавчі акти, нормативні документи і докази, що обґрунтовують відмову;
- перелік документів, що підтверджують обґрунтованість рішення.

6.2.11.3 При незгоді з прийнятим рішенням, заявник має право оскаржити його, подавши апеляцію ОС, згідно з порядком розгляду апеляцій або звернутися до вищих інстанцій.

6.2.11.4 Рішення вищих інстанцій є остаточним.

6.2.12 Порядок і строки направлення відповідей за підсумками розгляду скарг:

6.2.12.1 Рішення за скаргою надсилається в термін не пізніше трьох днів на адресу заявника письмово з використанням засобів зв'язку, що забезпечують фіксовану відправку або під розписку. Копія рішення по скарзі залишається в діловодстві ОС.

6.2.12.2 Якщо на рішення по скарзі, протягом 30 календарних днів з моменту його відправлення не надійшло заперечення від заявника, воно вважається прийнятим.

ДП „ЗАПОРІЖЖЯ- СТАНДАРТ- МЕТРОЛОГІЯ”	Процедура сертифікації	ПС.4.7-01/2017
	Система управління якістю Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	Редакція 1
		Аркуш 8

6.2.12.3 З метою верифікації інформації, викладеної в скарзі, органом по сертифікації може бути прийнято рішення про проведення позапланового інспекційного контролю сертифікованого підприємства, за яким надійшла скарга.

6.2.12.4 У разі необхідності, за результатами розгляду скарг заявників керівник ОС приймає рішення по розробці корекцій, проводячи коригувальні та запобіжні заходів.

6.2.12.5 Процес розгляду скарги та інспекційного контролю повинен бути конфіденційним щодо заявника скарги і предмета скарги. Ступінь загальної доступності інформації вирішується спільно з заявником скарги та сертифікованою організацією.

6.3 Розгляд спірних питань.

6.3.1 Якщо заявник має бажання оскаржити рішення щодо відмови видачі йому сертифіката відповідності чи припинення або зупинення дії сертифіката, він повинен подати (письмово) заяву до органу із сертифікації не пізніше одного місяця після одержання повідомлення про прийняте рішення.

Подання заяви не припиняє дії прийнятого рішення.

6.3.2 Заява розглядається ОС в місячний термін з дня її надходження. Всі заяви реєструються в журналі реєстрації апеляцій, скарг та спірних питань(за формою Ф1 ПС.4.7).

6.3.3 До заяви додаються такі документи:

- листування із спірного питання між заявником, органом із сертифікації;
- відповідні матеріали випробувань, перевірки, нагляду;
- зразок-свідок продукції (за наявності);
- технічна документація на продукцію (за необхідності).

6.3.4. Кожна із сторін має право запросити експерта з випробувальної лабораторії для надання пояснень.

6.3.5 Рішення стосовно поданої заяви може вміщувати одну із таких рекомендацій:

- видати чи визнати сертифікат відповідності;
- відмовити у видачі чи визнанні сертифіката відповідності;
- підтвердити призупинення дії сертифіката відповідності;
- відновити дію сертифіката відповідності.

6.3.6 Рішення надсилається заявнику протягом п'яти днів після проведення засідання.

6.3.7. У разі незгоди з рішенням органу із сертифікації заявник має право протягом десяти днів з дня одержання рішення подати апеляцію до ОС згідно з чинним законодавством.

ДП „ЗАПОРІЖЖЯ- СТАНДАРТ- МЕТРОЛОГІЯ”	Процедура сертифікації	ПС.4.7-01/2017
	Система управління якістю Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	Редакція 1
		Аркуш 9

6.4 Блок-схема та опис процесу розгляду апеляцій.

6.4.1. Блок схема порядку розгляду апеляцій.

Відповідальний виконавець	Етап процесу	Номер етапу	Документація, що використовується
КЯ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Апеляція</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Реєстрація в журналі апеляцій</div>	1	Ф1.ПС.4.7
Керівник ОС	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Створення апеляційної комісії</div>	2	Рішення про створення комісії
Комісія по апеляції	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Розгляд апеляції</div>	3	
Комісія по апеляції	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Рішення комісії про правомірність дій</div>	4	Ф2.ПС.4.7
Комісія по апеляції	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">ТАК</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Відмова заявнику</div> </div> <div style="text-align: center;">НІ</div> </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Пошук джерела (причини) невідповідності</div>	5	Ф2.ПС.4.7
КЯ	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Розробка заходів по усуненню причин</div>	6	Ф3.ПС.10.2.7
КЯ	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Запит замовника про задоволеність</div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Впровадження заходів</div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Аналізування ефективності коригувальних заходів</div> </div> </div>	7	Ф1.МУ.10
КЯ	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">ТАК</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Отримання підтвердження про задоволеність</div> </div> <div style="text-align: center;">НІ</div> </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Ефективно</div>	8	Ф1.МУ.10 Ф1.ПС.10.2.7
	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">ТАК</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Кінець</div> </div> <div style="text-align: center;">НІ</div> </div>		

ДП „ЗАПОРІЖЖЯ- СТАНДАРТ- МЕТРОЛОГІЯ”	Процедура сертифікації	ПС.4.7-01/2017
	Система управління якістю Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	Редакція 1
		Аркуш 10

6.4.2 Правила оформлення, прийому і реєстрації апеляції

6.4.2.1 У випадках виникнення розбіжностей між учасниками, з питань пов'язаним з діяльністю ОС заявник має право звернутися зі спірних питань з апеляцією.

6.4.2.2 В апеляції повинні бути вказані причини спору, надано обґрунтування незгоди з рішенням ОС, вказані документи та інш.

6.4.2.3 Форма і зміст апеляції (подання)

- найменування організації, що прийняла рішення (№ та дата прийняття рішення);

- вимоги особи, яка подає апеляцію, а також підстави, з яких порушено питання про перегляд рішення, з посиланням на законодавство і матеріали, що є у справі або подані додатково;

- перелік документів, доданих до апеляції.

6.4.2.4 До апеляції додаються такі документи:

- листування щодо спірного питання між заявником, ВЛ та ОС ДП «ЗАПОРІЖЖЯСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»;

- відповідні матеріали випробувань, перевірки, нагляду;

- зразки або фотознімки продукції;

- технічна документація на продукцію (в разі необхідності);

- анкети або інші документи обстежень суб'єктів господарчої діяльності, що надають послуги.

6.4.2.5 ОС під час розгляду апеляції виконує такі процедури:

- реєструє апеляцію в журналі реєстрації апеляцій за формою Ф1. ПС.4.7;

- проводить експертизу наданих документів;

- визначає перелік додаткових документів, які повинен надати заявник для розгляду справи, апеляційною комісією;

- проводить засідання апеляційної комісії

- приймає рішення стосовно поданої апеляції;

- готує рішення за поданою апеляцією;

- направляє заявнику рішення за апеляцією.

6.4.2.6 Апеляція подається поштою, факсом, на електронну адресу, в письмовому вигляді.

6.4.2.7 Отримання кожної апеляції негайно підтверджується замовнику (наприклад, поштою, телефоном або електронною поштою).

6.4.2.8 Проводиться підготовка, яка включає в себе отримання необхідної інформації і визначення пропозицій щодо проведення додаткових заходів (при необхідності) та складу засідання комісії (якщо керівником ОС приймається рішення про розгляд апеляції на засіданні комісії).

ДП „ЗАПОРІЖЖЯ- СТАНДАРТ- МЕТРОЛОГІЯ”	Процедура сертифікації	ПС.4.7-01/2017
	Система управління якістю Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	Редакція 1
		Аркуш 11

6.4.2.9 Керівник ОС неупереджено та оперативно розглядає апеляцію (при необхідності - із залученням фахівців ОС, вибір фахівців визначається предметом спору) і виносить рішення. Якщо приймається рішення про розгляд апеляції на засіданні комісії - керівник ОС визначає дату і склад комісії.

6.4.3 Комісія по апеляції.

6.4.3.1 Основною функцією Комісії є розбір і вирішення розбіжностей, що виявилися в ході розгляду апеляцій.

6.4.3.2 В обов'язки Комісії входить:

- розгляд питань та прийняття рішень в межах своєї компетенції;
- розгляд апеляцій, пов'язаних з основною діяльністю ОС - проведенням робіт з сертифікації;
- запит у апелянта та керівника ОС матеріалів, необхідний для аналізу претензій, викладених в апеляції;
- заслуховування на засіданнях Комісії представників апелянта та ОС;
- прийняття рішень на основі інформації, що надходить від усіх зацікавлених сторін;
- проведення оцінки представлених матеріалів;
- забезпечення конфіденційності комерційної інформації, одержуваної в результаті своєї діяльності;
- забезпечення об'єктивності прийнятих рішень за всіма видами своєї діяльності;
- недопущення дискримінації по відношенню до однієї з зацікавлених сторін;
- прийняття рішень по суті розглянутих претензій;
- забезпечення своєчасного оформлення результатів роботи і доведення прийнятих рішень до зацікавлених сторін;
- розгляд (участь в розгляді) апеляції у разі її передачі до вищих інстанцій;
- направлення представників для участі у роботі по розгляду апеляцій, поданих апелянтом до вищих інстанцій.

6.4.3.3 Комісію очолює голова. Склад Комісії визначається головою Комісії. Члени Комісії включаються до її складу на добровільних засадах. Члени Комісії підписують заяву про дотримання конфіденційності інформації та неупередженості.

6.4.3.4 До складу Комісії входять:

- голова комісії;
- члени Комісії;
- секретар.

ДП „ЗАПОРІЖЖЯ- СТАНДАРТ- МЕТРОЛОГІЯ”	Процедура сертифікації	ПС.4.7-01/2017
	Система управління якістю Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	Редакція 1
		Аркуш 12

6.4.3.5 Секретар Комісії відповідає за своєчасне доведення інформації щодо отримання та розгляду апеляції до членів Комісії та апелянта.

6.4.3.6 До складу Комісії можуть бути включені:

- експерти, які не мають відношення до предмету апеляції і не брали участі в сертифікації або нагляду даної організації, незалежні експерти;
- керівник і співробітники ОС.

6.4.3.7 Для роботи Комісії можуть бути залучені експерти і фахівці сторонніх організацій, які відповідають критеріям компетентності та кваліфікаційним вимогам у відповідних питаннях та областях знань, а також представники зацікавлених організацій.

6.4.3.8 Розгляд апеляції на засіданні комісії може проходити як в присутності заявника, так і без нього. Якщо прийнято рішення про запрошення заявника на засідання комісії, ОС повідомляє його в письмовій формі не менш, ніж за 5 днів до дати розгляду апеляції.

6.4.3.9 В ході розгляду апеляції може бути встановлена необхідність отримання додаткових матеріалів або проведення заходів. У цьому випадку комісія може збиратися повторно.

6.4.3.10 Остаточне рішення по апеляції приймає керівник ОС з урахуванням результатів розгляду апеляції.

6.4.3.11 За результатами розгляду секретарем наради оформляється «Рішення по апеляції» за підписом керівника ОС ДП «ЗАПОРІЖЖЯ-СТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» згідно додатку Б (Ф2.ПС.4.7) (в разі одноособового розгляду апеляції порядок оформлення "Рішення" визначається керівником ОС).

6.4.3.12 Рішення повинно містити:

- при повному або частковому задоволенні апеляції - термін та спосіб її задоволення;
- при повній або частковій відмові в задоволенні апеляції - причини відмови з посиланням на відповідні законодавчі акти та нормативні документи і докази, що обґрунтовують відмову;
- при необхідності перелік документів, що підтверджують обґрунтованість рішення.

6.4.3.13 Рішення надсилається заявнику в письмовому вигляді з використанням засобів зв'язку, що забезпечують фіксовану відправку або під розписку в термін не пізніше трьох днів після підготовки співробітником групи, що відповідає за діловодство.

ДП „ЗАПОРІЖЖЯ- СТАНДАРТ- МЕТРОЛОГІЯ”	Процедура сертифікації	ПС.4.7-01/2017
	Система управління якістю Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	Редакція 1
		Аркуш 13

ОС після розгляду апеляції при необхідності або на прохання заявника повертає йому оригінали поданих документів, в ОС залишаються завірені ОС копії, а також 2-й примірник Рішення.

6.4.3.14 Термін розгляду апеляції - не більше 1 місяця з дня реєстрації в ОС.

6.4.3.15 При необхідності проведення додаткових заходів для прийняття рішення по апеляції (випробувань, експертиз тощо), ОС офіційно інформує про це заявника.

6.4.3.16 Якщо заявник не задоволений рішенням, прийнятим ОС або іншими діями ОС, то він може подати апеляцію до вищих інстанцій, в порядку, встановленому в Правилах сертифікації.

6.4.3.17 У разі прийняття по апеляції позитивного рішення на користь заявника в «Рішенні» ставиться в обов'язок ОС усунути допущене порушення.

6.4.3.18 У разі прийняття негативного рішення - «Рішення» з відмовою усуненні апеляції направляється на адресу заявника.

6.4.3.19 У всіх випадках рішення по апеляції має бути письмово обґрунтоване.

6.4.3.20 Якщо на рішення по скарзі, протягом 30 календарних днів з моменту його відправлення не надійшло заперечення від заявника, воно вважається прийнятим.

6.4.3.21 Робота зі скаргами і апеляціями спрямована на підвищення задоволеності споживача. Інформація про отримання скарг / апеляцій і результати управління ними розглядаються при проведенні аналізу СУ якості з боку керівництва ОС.

6.4.3.22 Для виявлення і запобігання причин надходження скарг, апеляцій в ОС систематично проводяться: аналіз скарг і апеляцій, що надійшли раніше, аналіз коригувальних та запобіжних дії; періодичні перевірки нормативних документів; внутрішні аудити; навчання персоналу; перевірка документів, за результатами виконаних робіт; заходи по вдосконаленню СУЯ.

7 РЕСУРСИ ТА ІНФРАСТРУКТУРА

7.1 Подання і розгляд апеляції, скарг та спірних питань в ОС виконується із застосуванням наступних ресурсів та інфраструктури:

- персонал;
- нормативні документи;
- паперові носії та МНІ;
- ПЕОМ та комп'ютерна мережа;
- копіювальна техніка;

ДП „ЗАПОРІЖЖЯ- СТАНДАРТ- МЕТРОЛОГІЯ”	Процедура сертифікації	ПС.4.7-01/2017
	Система управління якістю Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	Редакція 1
		Аркуш 14

- приміщення з відповідними комунікаціями;
- енергозабезпечення, зв'язок.

8 КОНТРОЛЬОВАНІ ПАРАМЕТРИ

Контролю підлягають вхідні та вихідні дані процесу розгляду скарг, апеляцій та спірних питань, а також результати виконання вимог, встановлених цією процедурою.

9 ЗМІНИ

9.1 Порядок проведення і внесення змін до документа СУЯ ОС встановлено п 6.9 ПС.10.2.3.

9.2 Зі змінами, що внесені до процедури, повинен бути ознайомлений весь персонал, який був ознайомлений з нею, крім тих, що вибули. Відомості про ознайомлення (підписи, дати і т. ін.) вносять в «Лист ознайомлення..» за формою Ф4.ПС.10.2.3. Термін ознайомлення – протягом тижня з моменту одержання повідомлення про зміну документу або документу, у якому проведені відповідні зміни.

9.3 Контроль своєчасного ознайомлення співробітників зі змінами покладається на начальника підрозділу, що застосовує процедуру.

Розробник,
Начальник сектору ВПВ -
керівник з якості

С.І. Кузнецова

Заступник генерального директора
з підтвердження та оцінки відповідності

А.М. Маслак

Начальник ВПВ

І.А.Слоневська

Начальник СПВ (м. Мелітополь)

О.О.Постол

Начальник СЯ

Н.М. Терентьєва

ДП „ЗАПОРІЖЖЯ- СТАНДАРТ- МЕТРОЛОГІЯ”	Процедура сертифікації	ПС.4.7-01/2017
	Система управління якістю	Редакція 1
	Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	Аркуш 15

10 СПИСОК РОЗСИЛКИ

Найменування посади або підрозділу	Прізвище та ініціали начальника підрозділу	Примітка
ВПВ	Слоневська І.А.	
СЯ	Терентьєва Н.М.	
СПВ (м. Мелітополь)	Постол О.О.	

Керівник з якості

С.І. Кузнецова

ДП „ЗАПОРІЖЖЯ- СТАНДАРТ- МЕТРОЛОГІЯ”	Процедура сертифікації	ПС.4.7-01/2017
	Система управління якістю Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	Редакція 1
		Аркуш 18

Додаток Б
(обов'язковий)
Форма «Рішення по апеляції»
(Ф2.ПС.4.7)

Ф2.ПС.4.7

Орган з сертифікації
ДЕРЖАВНЕ ПІДПРИЄМСТВО «ЗАПОРІЗЬКИЙ НАУКОВО-ВИРОБНИЧИЙ ЦЕНТР
СТАНДАРТИЗАЦІЇ, МЕТРОЛОГІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ» (ОС ДП
«ЗАПОРІЖЖЯСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»)

69057, вул. Антена, 10, м. Запоріжжя

Атестат акредитації № _____

Дата

РІШЕННЯ ПО АПЕЛЯЦІЇ

№ від

В орган із сертифікації надійшла апеляція від _____
Дата _____
Предмет апеляції _____

Апеляція була зареєстрована, розглянута, визначені пропозиції щодо проведення необхідних заходів, склад комісії.

Засідання комісії проходило дата/час _____

у присутності / відсутності заявника.

За підсумками засідання

ОРГАНОМ ПО СЕРТИФІКАЦІЇ ПРИЙНЯТО РІШЕННЯ:

Задовольнити / відхилити апеляцію заявника

У термін до _____ провести необхідні заходи по усуненню причин апеляції (при необхідності)

Секретар _____

Члени комісії _____

Керівник ОС _____

