

Україна Запоріжжя	Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	ПОР-713.1
ОС «ВІТ-СЕПРО»	Процедура системи управління	Версія 03

ЗАТВЕРДЖУЮ



Керівник органу з сертифікації
«ВІТ-СЕПРО»

А.М. Сергійчук

«14» січня 2020 р.

Введено в дію: 15.01.2020 р.

Система управління

Процедура

Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань

ПОР-713.1

Перевидання з внесеною зміною №01

№ копії	Місце знаходження
01	Керівник з якості
02	Сервер АТ «ВІТ»

Копія № 02

Розробив:

Керівник з якості органу
з сертифікації «ВІТ-СЕПРО»

Ю.О. Кочуков

«14» січня 2020 р. .

Україна Запоріжжя	Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	ПОР-713.1
ОС «ВІТ-СЕПРО»	Процедура системи управління	Версія 03

Зміст

1.	Призначення	3
2.	Галузь застосування	3
3.	Нормативні посилання.....	3
4.	Використовувані аббревіатури.....	3
5.	Відповідальність	3
6.	Порядок виконання процедури	4
7.	Аркуш ознайомлення	9

Інформація про внесення змін

№ повідомлення про зміни	Дата введення в дію	Причина внесення змін

Україна Запоріжжя	Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	ПОР-713.1
ОС «ВІТ-СЕПРО»	Процедура системи управління	Версія 03

1 Призначення

Процедура «Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань» призначена для прийняття рішень, необхідних при розгляді апеляцій, скарг та спірних питань, проведення належних коригувальних та запобіжних дій з метою запобігання їх повторного виникнення, а також оцінку результативності проведених робіт.

2 Галузь застосування

Політика ОС «ВІТ-СЕПРО» щодо порядку розгляду апеляцій, скарг та спірних питань, полягає в наступному:

Апеляції, скарги та спірні питання, що надходять до органу сертифікації від постачальників або інших сторін, розглядаються згідно з даною процедурою.

Кожен випадок апеляції, скарги та спірного питання документально оформлюється, виконуються подальші дії та оцінюється їх ефективність.

Дана процедура встановлює порядок розгляду апеляцій, скарг та спірних питань поданих до органу сертифікації постачальниками або іншими сторонами.

Дана процедура обов'язкова для керівництва та працівників ОС «ВІТ-СЕПРО».

3 Нормативні посилання

ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів»

ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2014 «Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг»

4 Використовувані аббревіатури

В даній процедурі використовуються терміни та визначення у відповідності з ДСТУ ISO 9000, ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2014, а також наступні аббревіатури:

- ОС – орган з сертифікації;
- СУЯ – система управління.

5 Відповідальність

Відповідальність за функціонування даної процедури несе керівник Органу сертифікації.

Відповідальність за перегляд і актуалізацію даної процедури несе керівник з якості ОС .

Україна Запоріжжя	Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	ПОР-713.1
ОС «ВІТ-СЕПРО»	Процедура системи управління	Версія 03

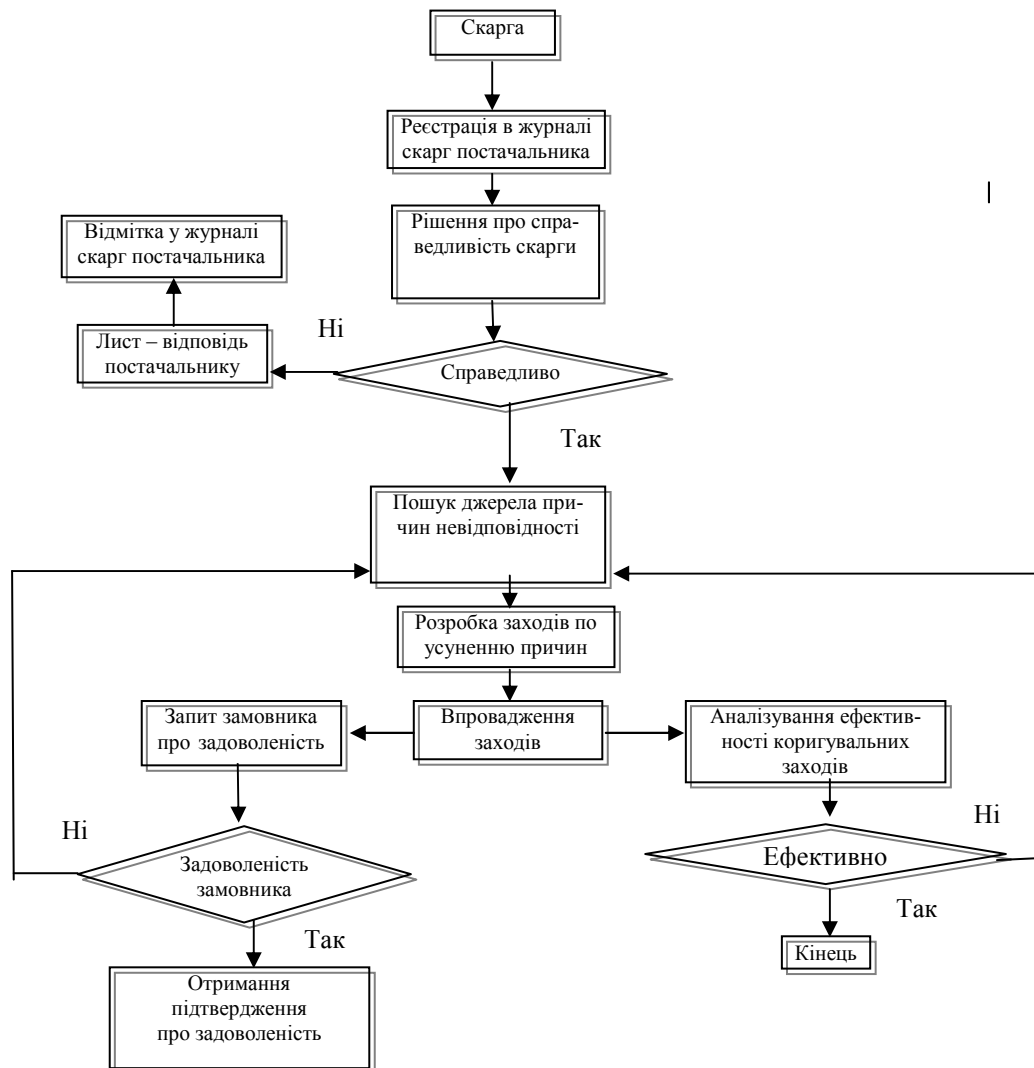
Відповідальність за виконання вимог даної процедури несуть працівники ОС.

6 Порядок виконання процедури

6.1 Розгляд скарг.

Скарга, претензія (рекламація) – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів постачальника, порушених діями (бездіяльністю) ОС.

6.1.1 Блок-схема процесу розглядання скарг



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

Скарга аналізується керівником ОС та відповідальними особами структурних підрозділів в 10-ти денний термін. Перевіряється обґрунтованість скарги. Всі скарги реєструються в журналі реєстрації апеляцій, скарг та спірних питань(за формою ФОР-713.1).

Україна Запоріжжя	Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	ПОР-713.1
ОС «ВІТ-СЕПРО»	Процедура системи управління	Версія 03

6.1.3 Встановлення та аналізування причин невідповідності.

Відповідальними особами – керівником ОС, керівником з якості - проводиться перевірка обґрунтованості скарги. При визнанні її обґрунтованою, за розпорядженням керівника ОС проводяться відповідні коригувальні дії.

6.2 Розгляд спірних питань.

Спірне питання – виникнення протиріч між постачальником та ОС.

6.2.1 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.

6.2.2 Заява розглядається ОС в місячний термін з дня її надходження. Всі заяви реєструються в журналі реєстрації апеляцій, скарг та спірних питань(за формою ФОР-713.1).

6.2.3. До заяви додаються такі документи:

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

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

6.2.5 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.

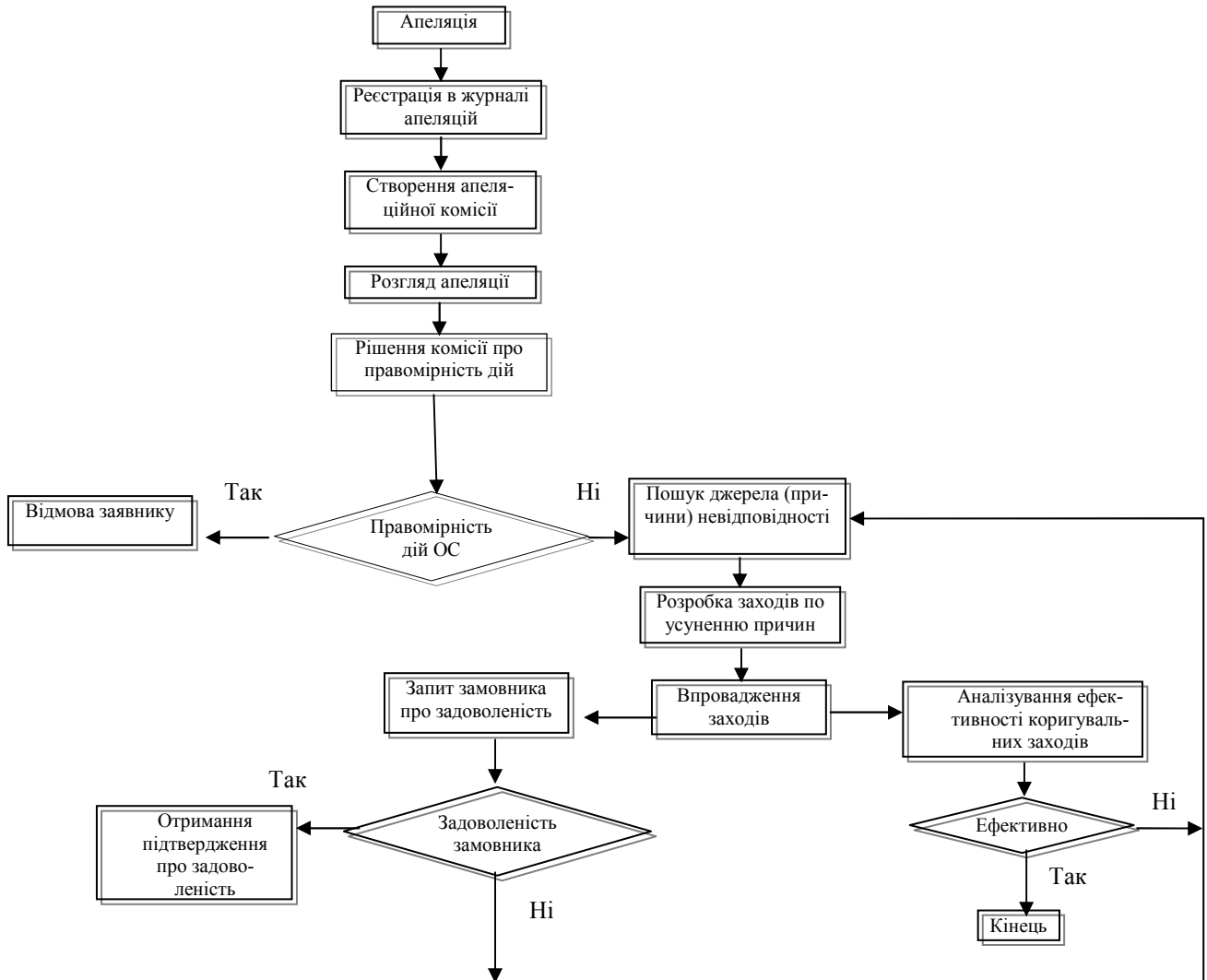
6.2.6 Рішення надсилається заявнику протягом п'яти днів після проведення засідання. Якщо на думку ОС, що розглядав спірне питання, необхідно вживати заходів щодо стандартів та інших нормативних документів на продукцію, що використовувалися під час сертифікації, то відповідні пропозиції він подає до Національного органу України з сертифікації.

6.2.7. У разі незгоди з рішенням органу із сертифікації заявник має право надати апеляцію до Національного органу України з сертифікації протягом десяти днів з дня одержання рішення; до суду, арбітражного суду згідно з чинним законодавством.

Україна Запоріжжя	Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	ПОР-713.1
ОС «ВІТ-СЕПРО»	Процедура системи управління	Версія 03

6.3 Порядок розгляду апеляцій. Апеляція – оскарження рішення ОС.

6.3.1. Блок схема порядку розгляду апеляцій.



6.3.2 Опис виконання процесу розгляду апеляцій.

6.3.2.1 Розгляд апеляцій, які виникають під час сертифікації продукції, атестації виробництва, проведенні технічного нагляду покладено на Апеляційну комісію з питань сертифікації (далі – апеляційна комісія), яка створюється ОС.

6.3.2.2 Апеляція може бути подана у письмовій формі на ім'я керівника ОС протягом 10 днів після одержання повідомлення про прийняте рішення або інформації про дії ОС, які постачальник бажає оскаржити. Подання апеляції не зупиняє дії прийнятого рішення.

6.3.2.3 Постачальником можуть бути оскаржені такі дії та рішення призначеного ОС:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на сертифікацію;

Україна Запоріжжя	Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	ПОР-713.1
ОС «ВІТ-СЕПРО»	Процедура системи управління	Версія 03

- відмова у видачі сертифіката відповідності;
- відмова у видачі свідоцтва про визнання відповідності;
- порушення правил і процедури сертифікації;
- скасування або призупинення дії сертифіката;
- інші дії, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів заявника у сфері сертифікації.

6.3.2.4 Для розгляду кожної апеляції рішенням ОС створюється апеляційна комісія, склад якої формується у кожному конкретному випадку. Кандидатура голови комісії та її склад затверджується наказом керівника ОС. До складу комісії включаються: заступник керівника ОС, представники виконавчих груп ОС, відповідної випробувальної лабораторії центра, а також за потреби Обласного управління захисту прав споживачів та інших зацікавлених організацій (за згодою сторін). Отримана ОС апеляція у двотижневий термін повинна бути подана на розгляд комісії.

6.3.2.5 В апеляції повинна бути чітко викладена суть скарги. До апеляції додаються всі необхідні документи і матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції, а саме:

- листування щодо спірного питання між постачальником, випробувальною лабораторією, ОС;
- протоколи випробувань продукції;
- зразки або фотознімки продукції (зразки-свідки (за наявністю) з актами про пломбування);
- акти обстеження виробництва;
- результати технічного нагляду за сертифікованою продукцією;
- нормативна та технічна документація на продукцію (в разі потреби);
- результати перевірок, які проводилися уповноваженими державними органами, які здійснюють наглядові та контрольні функції (при наявності та в разі потреби).

На вимогу апеляційної комісії за необхідності надаються інші, необхідні для розгляду апеляції, документи.

6.3.2.6 Відповідальна особа ОС здійснює реєстрацію апеляції та інших матеріалів, що надійшли разом з нею в журналі реєстрації апеляцій, скарг та спірних питань(за формою ФОР-713.1) та дає на розгляд керівнику ОС для попереднього розгляду та підготовки пропозицій щодо формування апеляційної комісії.

6.3.2.7 Голова апеляційної комісії або його заступник призначають дату засідання комісії. Секретар комісії забезпечує участь у засідання всіх членів апеляційної комісії, представників постачальника, що надав апеляцію, та ОС.

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.

Україна Запоріжжя	Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	ПОР-713.1
ОС «ВІТ-СЕПРО»	Процедура системи управління	Версія 03

Комісія розглядає апеляцію у термін не пізніше одного місяця після її реєстрації ОС.

6.3.2.8 Документація надається членам апеляційної комісії ОС не пізніше, як за два тижні до засідання комісії.

6.3.2.9 Під час розгляду апеляції представники заявника і ОС мають право бути заслуханими на засіданні комісії.

6.3.2.10 Апеляційна комісія розглядає спірні питання конфіденційно. Під час прийняття рішення мають бути присутні тільки члени комісії в повному складі, достатньому для прийняття рішення (не менше двох третіх складу комісії).

6.3.2.11 Якщо апеляційна комісія визнає оскаржувані дії або рішення ОС неправомірними, вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції і зобов'язує ОС провести коригувальні дії для усунення допущених порушень та скасувати прийняте ним рішення.

Якщо апеляційна комісія установить, що оскаржувальні дії було вчинено правомірно, апеляційна комісія приймає рішення про відмову заявнику у задоволенні апеляції.

Рішення комісії повинні бути підписані головою комісії і всіма її членами. Рішення комісії письмово доводиться до сторін, які брали участь у розгляді апеляції.

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

6.3.2.13 При незгоді з рішенням апеляційної комісії ОС заявник має право звернутися до Комісії з апеляцій Національного органу України з сертифікації.

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

6.3.2.15 При незгоді керівника підрозділу ОС, в якому проводився внутрішній аудит, з результатами аудиту або результатами перевірки виконання коригувальних дій, він має право подати апеляцію (скаргу) на аудиторську групу (аудитора) з обґрунтуванням своїх претензій.

6.3.2.16 Розгляд апеляції (скарги) здійснюється на протязі місяця після подання матеріалів. При прийнятті позитивного рішення за результатами розгляду керівником ОС приймаються заходи впливу до аудитора.

6.3.2.17 Протокол засідання апеляційної комісії повинен чітко і стисло описувати суть апеляції, зміст всіх запитань, відповідей і виступів.

6.3.2.18 Протокол і рішення апеляційної комісії повинні бути підписані головою апеляційної комісії і всіма її членами.

6.3.2.19 ОС проводить також запобіжні дії для унеможливлення виникнення спірних питань з боку постачальника чи інших осіб.

Україна Запоріжжя	Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань	ПОР-713.1
ОС «ВІТ-СЕПРО»	Процедура системи управління	Версія 03

7 Аркуш ознайомлення

№ п/п	Прізвище та ініціали	Посада, професія	Підпис	Дата
1	Савченко С.М.	Будівничий	<i>[Handwritten Signature]</i>	15.01.2020
2	Кузьменко В.О.	Прогнозує інженер	<i>[Handwritten Signature]</i>	15.01.2020