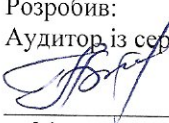
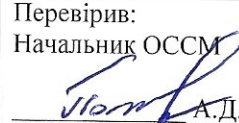


Розробив: Аудитор із сертифікації  Н.Л. Безсмертна « 24 » липня 2024 р.	Перевірив: Начальник ОССМ  А.Д. Потій « 24 » липня 2024 р.	Затвердив: Директор  Н.М. Сазонова « 24 » липня 2024 р.
--	---	--

**Зміст:**

1 Загальні положення .....	1
2 Скорочення.....	1
3 Терміни та визначення.....	1
4 Відповідальність та повноваження.....	2
5 Опис виконання робіт по розгляді скарг та апеляцій .....	2
5.1 Порядок подання скарг та апеляцій.....	2
5.2 Порядок розгляду скарг .....	4
5.3 Порядок розгляду апеляцій .....	4
6 Посилання .....	6

**1 Загальні положення**

1.1.Порядок подання і розгляд скарг та апеляцій в органі з сертифікації систем менеджменту (далі - ОССМ) Українсько-німецького науково-виробничого підприємства «Технічний центр діагностики та експертизи» товариства з обмеженою відповідальністю (далі - НВП «ТЦ Дієкс»), здійснюється відповідно до цієї керівної інструкції.

1.2 Положення цієї інструкції поширюються на всіх працівників ОССМ.

**2 Скорочення**

КІ - керівна інструкція

МЯ - методика якості

НААУ – Національне агентство з акредитації України

ОССМ – Орган з сертифікації систем менеджменту

СМ – система менеджменту

НВП «ТЦ Дієкс» - Українсько-німецьке науково-виробниче підприємство «Технічний центр діагностики та експертизи» товариство з обмеженою відповідальністю

**3 Терміни та визначення**

В керівній інструкції використовуються терміни та визначення наведені в ДСТУ EN ISO/IEC 17000:2021 Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи (EN ISO/IEC 17000:2020, IDT; ISO/IEC 17000:2020, IDT) та такі:

**Апеляція (appeal)** - запит особи чи організації, що надає або є об'єктом оцінювання відповідності, до органу з оцінювання відповідності чи органу з акредитації для перегляду цим органом рішення, прийнятого ним, що стосується цього об'єкта

**Скарга (complaint)** - вираження невдоволення, крім апеляції, будь-якою особою чи організацією щодо діяльності органу з оцінювання відповідності або органу з акредитації, з очікуванням відповіді.

**Подавець апеляції** – заявник, установи, організації, підприємства та інші незалежно від форми власності та виду діяльності, що діють в Україні, а також фізичні особи, які подають на апеляцію до Комісії.

**Подавець скарги** – заявник, установи, організації, підприємства та інші незалежно від форми власності та виду діяльності, що діють в Україні, а також фізичні особи.

#### 4 Відповідальність та повноваження

Відповідальність і повноваження персоналу, що виконує роботи пов'язані з розгляданням скарг та апеляцій, наведені в табл.1

Таблиця 1

Вид робіт	Відповідальний виконавець	Контроль	Протокол
Прийняття та реєстрація скарг та апеляцій	Провідний інженер з якості	Директор	Ж 7.2-01
Підготовка відповіді подавцю скарги/апеляції	Провідний інженер з якості	Директор	Лист (довільна форма)
Розгляд скарг та апеляцій в ОССМ	Апеляційна комісія	Директор	Рішення апеляційної комісії (довільна форма)

#### 5 Опис виконання робіт по розгляду скарг та апеляцій

##### 5.1 Порядок подання скарг та апеляцій

5.1.1 Замовник може оскаржити дії, рішення ОССМ щодо заявки на сертифікацію, видання рішень або звітів щодо визнання (невизнання) шляхом подання апеляції до комісії з апеляції або в судовому порядку.

Скарга, викладена письмово (апеляція, надіслана поштою або передана до ОССМ) подається до ОССМ з обов'язковою позначкою «СКАРГА» в місячний термін з дня одержання від ОССМ повідомлення про прийняте ним рішення.

Подання скарги та апеляції не зупиняє дії рішення, прийнятого ОССМ.

5.1.2 Подавцем скарги та апеляції можуть бути оскаржені такі дії ОССМ:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на сертифікацію;
- прийняття рішення щодо визнання (невизнання) заявлених тверджень;
- призупинення або припинення дії (скасування) сертифікату;
- порушення правил та процедури сертифікації.

Подавцем скарги та апеляції можуть бути оскаржені інші дії ОССМ, що стосуються сертифікації, якщо вони призвели до порушення його прав та інтересів.

5.1.3 Скарги та апеляції подаються на адресу ОССМ в письмовій формі на ім'я директора НВП «ТЦ Дієкс».

5.1.4 Термін подачі скарги та апеляції не повинен перевищувати одного місяця від дня одержання рішення ОССМ або відмови у відновленні порушених прав з боку керівництва ОССМ.

5.1.5 В скарзі та апеляції має бути чітко викладена суть справи та претензії до ОССМ. До скарги та апеляції повинні додаватись усі необхідні документи й матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в скарзі та апеляції.

До скарги та апеляції додаються такі документи:

- листування щодо спірного питання між замовником та ОССМ;
- відповідні матеріали перевірки;
- технічна документація (в разі необхідності);

За потреби, Комісія може вимагати, надання додаткових документів, необхідних для розгляду скарг та апеляцій.

5.1.6 Усі скарги та апеляції, за винятком тих, що надійшли з порушенням вимог, за якими неможливо встановити авторство, підлягають обов'язковій реєстрації.

5.1.7 Після отримання скарги або апеляції ОССМ повинен підтвердити відношення скарги або апеляції до його діяльності з сертифікації та прийняти відповідне рішення.

5.1.8 Провідний інженер з якості реєструє скарги та апеляції в *Журналі реєстрації претензій (Ж 7.2-01)* та підтверджує апелянтові отримання письмово.

5.1.9 Розгляду не підлягають скарги та апеляції від одного і того ж подавця скарг та апеляції з одного і того ж питання, якщо вперше по скарзі та апеляції було прийняте рішення.

5.1.10 У разі отримання ОССМ скарги відносно ОССМ, оператора або інших зацікавлених сторін, ОССМ не пізніше трьох місяців з дати отримання скарги:

- приймає рішення щодо обґрунтування скарги;
- забезпечує доступ уповноваженого органу надати свої зауваження;

- вживає відповідні заходи для розгляду скарги;
- відповідає заявнику.

5.1.11 Подавець скарги та апеляції може у будь-який час відізвати подану скаргу та апеляцію. У цьому випадку розгляд скарг та апеляцій зупиняється. Розгляд питання, порушеного по цій скарзі та апеляції вдруге, не проводиться.

5.1.12 Витрати, пов'язанні з розглядом скарг та апеляції, несе кожна із сторін.

5.1.13 Уся інформація, яка стосується скаржника/апелянта й предмета скарги/апеляції є конфіденційною.

## 5.2 Порядок розгляду скарг

5.2.1 Для розгляду кожної скарги директор НВП «ТЦ Дієкс» призначає склад групи, що буде здійснювати розгляд скарги. При розгляді скарг необхідно впевнитись, щоб члени групи, що залучені до діяльності, що є предметом скарги, не брали участь у розгляді та прийнятті рішення з цього питання.

5.2.2 На засіданні групи з розгляду скарги приймається рішення щодо обґрунтування скарги з оформленням протоколу у довільній формі.

5.2.3 У разі підтвердження обґрунтованості скарги, розробляється *План коригувальних дій Ф 8.5-02*, в якому встановлюються причини, розробляються заходи щодо реагування на скаргу, терміни та відповідальні за їх впровадження.

5.2.4 Провідний інженер з якості несе відповідальність за контроль своєчасності виконання заходів, передбачених *Планом коригувальних дій Ф 8.5-02*.

5.2.5 Провідний інженер з якості готує письмову відповідь подавцю скарги за результатами її розгляду протягом 5 (п'яти) робочих днів з дати прийняття рішення.

5.2.6 Після прийняття остаточного рішення по скарзі, у разі необхідності, група може рекомендувати керівництву ОССМ у встановленому порядку внести зміни до чинної системи управління ОССМ та/або вжити заходів, необхідних для усунення невідповідної роботи ОССМ та її наслідків та запобігання повторення невідповідності.

Коригувальні дії та оцінювання їх результативність проводяться та документуються відповідно до *МЯ 8.5-01*.

## 5.3 Порядок розгляду апеляцій

5.3.1 Для розгляду кожної апеляції директор призначає Комісію тимчасового складу, до складу якої включаються фахівці з врахуванням особистих якостей, кваліфікації та практичного досвіду роботи відповідно до спірних питань, що розглядаються. На весь час чинності повноважень апеляційної комісії з метою забезпечення об'єктивності та неупередженості



розгляду поданої апеляції в ОССМ створює відповідні умови для діяльності комісії, які виключають можливість здійснення на її членів будь-якого адміністративного або морального тиску, спроможного вплинути на результат розгляду апеляції. Відповідальність за створення таких умов несе директор НВП «ТЦ Дієкс».

5.3.2 При формуванні тимчасової частини Комісії ОССМ забезпечує незалежність її членів від конфлікуючих сторін.

При цьому персонал, включаючи керівний, не приймає участь в розгляді будь-якої апеляції, якщо він був задіяний протягом останніх двох років у відношенні заявника, апеляція якого розглядається.

5.3.3 Директор НВП «ТЦ Дієкс» призначає секретаря Комісії із співробітників ОССМ. Секретар є членом Комісії. Діловодство комісії веде секретар.

Секретар Комісії за п'ять днів до дати засідання комісії сповіщає про час і місце засідання членів комісії, подавця апеляції та інших запрошених.

Секретар Комісії забезпечує:

- участь у засіданнях членів тимчасового складу Комісії та представників подавця апеляції і ОССМ;
- готує всі необхідні для розгляду матеріали;
- веде протоколи засідань;
- формує рішення Комісії.

5.3.4 Після проведення реєстрації всі матеріали передаються на розгляд голові Комісії. Комісія розглядає апеляцію у місячний термін від дня її надходження. Якщо в місячний термін вирішити питання, заявлене в апеляції неможливо, Голова Комісії встановлює додатковий термін для її розгляду. При цьому загальний термін розгляду апеляції не може перевищувати сорока 5 (п'яти) календарних днів.

5.3.5 Голова комісії доручає членам Комісії попередньо розглянути й опрацювати апеляцію, а в разі потреби, підготувати пропозиції щодо формування тимчасового складу Комісії.

5.3.6 Головує на засіданні Голова Комісії.

5.3.7 На розгляд апеляції обов'язково запрошуються представники ОССМ та подавець апеляції. Вони можуть виступати, задавати питання, давати відповіді, робити заяви, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах.

5.3.8 Розслідування та прийняття рішення за апеляціями здійснюються таким чином щоб уникнути будь-яких дискримінаційних дій. Обговорення результатів розгляду апеляції та прийняття рішення по апеляції проводяться на засіданнях Комісії.

5.3.9 Рішення Комісії є правомочним, якщо у засіданні, на якому воно приймалось, брали участь не менше ніж 3 (три) члени Комісії.

5.3.10 Перед розглядом кожної апеляції члени тимчасового складу Комісії письмово декларують те, що вони не мають фінансових,

корпоративних або родинних інтересів з подавцем апеляції, яка має бути розглянута (*Декларація щодо апеляційної ОССМ НВП «ТЦ Дієкс»*).

У разі виникнення обставин, за яких член Комісії може бути визнаний як зацікавлена сторона по відношенню конкретного подавця апеляції, то в розгляді цієї апеляції він участі не бере і засідання Комісії проходять без нього.

5.3.11 Комісія у своїй діяльності керується чинним законодавством України, у тому числі нормативно-правовими актами з питань сертифікації, а також правилами та процедурами, що діють в ОССМ.

5.3.12 Комісія працює на громадських засадах. Діяльність Комісії базується на засадах відкритості та гласності.

5.3.13 Рішення комісії приймаються більшістю голосів. У разі рівного розподілу голосів “за” та “проти”, голос Голови є вирішальним.

5.3.14 Рішення комісії підписуються всіма її членами, що проголосували за нього.

5.3.15 Якщо Комісія визначає дії ОССМ, що оскаржуються, не правомочними, вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції.

5.3.16 Якщо Комісія визначає дії ОССМ, що оскаржуються, правомочними, вона приймає рішення про відмову у задоволенні апеляції.

5.3.17 Протокол засідання Комісії має чітко і коротко описувати суть апеляції, зміст усіх запитань, відповідей і виступів. Протокол засідання Комісії підписуються її Головою та Секретарем.

5.3.18 Протоколи засідань Комісії та рішення Комісії зберігаються в ОССМ строком, встановленим у *Номенклатурі справ НВП «ТЦ Дієкс»*.

5.3.19 Після прийняття Комісією остаточного рішення по апеляції, у разі необхідності, комісія може рекомендувати керівництву ОССМ у встановленому порядку внести зміни до чинної системи управління ОССМ та/або вжити заходів, необхідних для усунення невідповідної роботи ОССМ та її наслідків та запобігання повторення невідповідності.

Коригувальні дії та оцінювання їх результативність проводяться та документуються відповідно до *МЯ 8.5-01*.

5.3.20 Письмова відповідь про рішення Комісії надсилається подавцю апеляції протягом 5 (п'яти) робочих днів з дати прийняття рішення. На запит подавця апеляції, можуть бути надані звіти про хід роботи Комісії. Складання листа-відповіді заявнику є відповідальністю секретаря Комісії.

5.3.21 Відповідь має містити посилання на нормативно-законодавчі акти та/або на систему управління ОССМ.

5.3.22 У разі незгоди подавця апеляції або ОССМ з рішенням Комісії воно може бути оскаржене в судовому порядку відповідно до чинного законодавства.

## 6 Посилання

ДСТУ EN ISO/IEC 17000:2021 Оцінювання відповідності. Словник

термінів і загальні принципи (EN ISO/IEC 17000:2020, IDT; ISO/IEC 17000:2020, IDT)

Ж 7.2-01 Журнал реєстрації претензій

Ф 8.5-02 План коригувальних дій

МЯ 8.5-01 Коригувальні та запобіжні дії

Номенклатура справ НВП «ТЦ Дієкс»

Декларація щодо апеляційної комісії ОССМ  
НВП «ТЦ Дієкс»