

1 Сфера застосування

Ця процедура встановлює порядок розгляду апеляцій та скарг при проведенні робіт з сертифікації СМ, що здійснює ОССМ ТОВ «УКРСИСТЕМС».

Вимоги цієї процедури є обов'язковими для застосування персоналом ОССМ ТОВ «УКРСИСТЕМС».

2 Терміни, визначення та скорочення

Терміни та визначення, що використані в даній процедурі, відповідають тим, що використовуються в ДСТУ ISO 9000, ДСТУ ISO/IEC 17000 та ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1.

Апеляція – вимога подавача об'єкта оцінювання відповідності до органу оцінювання відповідності переглянути рішення, ухвалене цим органом щодо об'єкта.

Скарга – заява про незадоволеність діями органу оцінювання відповідності з боку будь-якої організації чи особи щодо очікування відповіді.

ТОВ «УКРСИСТЕМС» – Товариство з обмеженою відповідальністю «УКРСИСТЕМС»;

ОССМ – орган сертифікації систем менеджменту;

СМ – система менеджменту, система;

УЯ – уповноважена за функціонування системи менеджменту.

3 Опис процедури

3.1. Загальні положення

Організація-заявник, що не погодилась з рішенням ОССМ щодо результатів робіт з сертифікації за його заявкою на сертифікацію СМ, визнання робіт з сертифікації, проведених іншими органами, відмову у видачі сертифіката на СМ, надає письмову апеляцію до ОССМ не пізніше 1 місяця після одержання повідомлення про рішення ОССМ. Подання апеляції не зупиняє дії прийнятого рішення.

Організації-заявники (особи) можуть подати скаргу (в письмовій або усній формі) на дії ОССМ з приводу сертифікації СМ, неправильних дій персоналу ОССМ тощо, висловити незгоду по окремих питаннях.

Інформація про те, як і де подавати скаргу доводиться до відома замовників, персоналу та інших зацікавлених сторін на web-сайті ОССМ.

Процес розглядання скарг є легкодоступним усім скаржникам, простим для сприйняття і застосування.

ОССМ забезпечує об'єктивне та неупереджене ставлення при розгляданні скарг, спірних питань.

Інформація щодо скарг, спірних питань, скаржників та процесу розгляду скарги, належним чином захищена від розголошення, якщо тільки скаржник не погоджується з її розголошенням.

Увесь персонал органу може контактувати із скаржниками і є підготовлений щодо розглядання скарг, спірних питань, знає вимоги

щодо звітування про розгляд скарг та спірних питань (складання протоколів нарад з якості), увічливо ставиться до замовника і оперативно відповідає на їхні скарги, при необхідності скеровує скаржників до відповідальної особи, показує добрі навички врегулювання міжособових відносин і добрі навички спілкування.

3.2 Розгляд апеляцій

Заявник послуг з сертифікації СМ подає апеляцію в ОССМ у письмовій формі у термін, що не перевищує одного місяця з дня одержання повідомлення про прийняття рішення ОССМ. ОССМ повинен визначити чи апеляція стосується діяльності з сертифікації, за яку він відповідає, і якщо так, повинен розглянути її.

Апеляція реєструється в ТОВ «УКРСИСТЕМС» згідно з вимогами і подається на розгляд керівнику ОССМ. Керівник ОССМ приймає рішення щодо розгляду апеляції і надає її УЯ для реєстрації. Заявник повідомляється про отримання ОССМ апеляції шляхом надсилання на офіційну поштову адресу та/або електронну скриньку листа в довільній формі.

УЯ реєструє апеляцію в **Журналі реєстрації апеляцій та скарг** (Додаток А), відповідальна особа заводить окрему справу і готує проект наказу по ТОВ «УКРСИСТЕМС» щодо складу апеляційної комісії. Для розгляду апеляції в ОССМ наказом керівника ОССМ створюється апеляційна комісія в складі не менше трьох членів. Для розгляду кожної апеляції комісія створюється у новому складі.

Відповідальність за підготовку документів на засідання апеляційної комісії несе керівник підрозділу, який проводив роботи з сертифікації.

Персонал (включаючи керівний), якщо він був задіяний протягом останніх двох років у відношенні заявника, апеляція якого розглядається, не приймає участь в розгляді апеляції, для забезпечення прийняття неупередженого рішення.

Щоб забезпечити відсутність конфлікту інтересів, для розгляду та прийняття рішення щодо апеляції, ОССМ не повинен залучати персонал (зокрема, тих, хто має керівну посаду), хто надав консультування клієнту або працював у нього впродовж двох років після надання консультування або закінчення роботи у клієнта.

Апеляція розглядається апеляційною комісією не пізніше місяця після її реєстрації в ОССМ.

Апеляційній комісії надаються наступні документи:

- апеляція заявника;
- листування щодо спірного питання між заявником та ОССМ;
- документи щодо сертифікації СМ.

Документація надається членам апеляційної комісії КП не пізніше, як за два тижні до засідання комісії. ОССМ несе відповідальність за збирання і перевірку всієї інформації необхідної для прийняття рішення щодо скарги чи апеляції.

Заявник має право бути заслуханим на засіданні комісії, про що він повідомляється письмово рекомендованим листом. У листі вказується суть питання, дата та місце проведення засідання апеляційної комісії.

Під час прийняття рішення мають бути присутні тільки члени комісії (у повному складі). Апеляційна комісія розглядає спірні питання конфіденційно.

Апеляційна комісія, як правило, приймає одне з таких рішень:

- видати сертифікат;
- відмовити у видачі сертифікату.

Рішення апеляційної комісії ідентифікується за номером заявки на сертифікацію та реєструється у **Журналі реєстрації апеляцій та рішень** (Додаток А) і письмово доводяться до відома заявника в термін не пізніше семи днів з дня засідання.

Засідання комісії протоколюється, протокол підписується всіма членами комісії.

В разі незгоди з рішенням апеляційної комісії заявник має право оскаржити його в судовому порядку.

Протоколи засідань апеляційної комісії та всі матеріали зберігаються в окремій справі в ОССМ.

ОССМ вживає всіх необхідних заходів для недопущення в своїй подальшій роботі аналогічних ситуацій, які б могли спровокувати опротестування клієнтом (шляхом подачі апеляції).

3.3 Розгляд скарг

На офіційному web-сайті ОССМ розміщена форма для подання скарги (Додаток Б), а також інформація про те, до кого і де подається скарга, також там вказана і форма для подання скарги (Додаток Б).

У випадку, якщо скарга надходить по телефону або в інший спосіб форму заповнює особа з ОССМ, яка приймає скаргу та передає для реєстрації УЯ.

УЯ реєструє скаргу у **Журналі реєстрації апеляцій та скарг** (Додаток А), відповідальна особа заводить окрему справу і призначає відповідального за роботу по розгляду скарги або, при необхідності, готує проект наказу по ТОВ «УКРСИСТЕМС» про склад комісії по розгляду скарги.

У записі про скаргу (Додаток Б) зазначається спосіб задоволення скарги, що його прагне скаржник та будь-яку іншу інформацію, необхідну для результативного розглядання скарги.

Отримання кожної скарги відразу підтверджується скаржникові. Скарга розглядається швидко, ураховуючи їхню терміновість. Після отримання кожної скарги її спочатку оцінюють з погляду таких критеріїв як суттєвість, наслідки, складність, а також потреба та можливість виконання негайної дії.

Організація (особа), що подала скаргу, своєчасно повідомляється про хід розглядання скарги протягом усього процесу розглядання

скарги, а також при настанні кінцевого терміну прийняття рішення за скаргою (поштою, телефоном або електронною поштою). Пов'язані зі скаргою рішення чи будь-яка дія стосовно скаржника або залученого персоналу повідомляються їм відразу після прийняття рішення чи вибору дії.

На підставі ретельного розглядання всіх відповідних обставин і вивчення всієї відповідної інформації ОССМ пропонує спосіб вирішення проблеми та запобігання її виникненню в майбутньому. Якщо скаргу неможливо негайно вирішити, то її треба опрацювати і якнайшвидше довести до результативного розв'язання.

Якщо скаржник погоджується із запропонованим рішенням або запропованою дією, тоді рішення (дію) треба виконати та зареєструвати.

Якщо скаржник відхиляє запропоноване рішення чи запроповану дію, тоді скарга залишається відкритою, про що УЯ робиться запис в **Журналі реєстрації апеляцій та скарг** (Додаток А). Скаржника інформують про наявні (альтернативні) шляхи розв'язання проблеми або необхідність зовнішнього звернення.

ОССМ має продовжувати відстежувати хід розглядання скарги доти, доки всі прийнятні внутрішні та зовнішні варіанти звернення не буде вичерпано або скаргу не буде задоволено.

3.4 Заходи, направлені органом з сертифікації на запобігання повторення невідповідностей

ОССМ досліджує результати розгляду апеляцій та скарг. За результатами дослідження ОССМ розробляє коригувальні дії для:

- зменшення наслідків будь-якої невідповідності;
- відновлення відповідності з вимогами сертифікації настільки швидко, наскільки можливо;
- запобігання повторенню невідповідності.

З розробленими заходами ознайомлюється весь персонал ОССМ при проведенні позачергової наради. Їх ефективність оцінюється шляхом проведення позачергового внутрішнього аудиту.

3.5 Витрати на подання апеляції або скарги

Витрати на подання апеляції або скарги здійснюється за рахунок заявника. У разі, якщо повторна сертифікація відрізняється від попередньої (результати попередньої сертифікації недостовірні), всі витрати заявника відшкодовуються за рахунок ОССМ.

4 Посилання

ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів

ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи

ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2017 Оцінка відповідності. Вимоги до органів, які здійснюють аудит і сертифікацію систем управління. Частина 1. Вимоги

Додаток А. Форма Журналу реєстрації апеляцій та скарг
Додаток Б. Форма Скарги