



"Затверджую"

Генеральний директор ТОВ "Центр розвитку якості"

В.Ф. Березан

"23" грудня 2020 року



**Процедура
Подання апеляцій
(ПР.9.8)**

Статус примірника

контрольний

Номер примірника

1

м. Київ

Подання та розгляд скарг та апеляцій		ПР.9.8
Розробив:	Перевірів:	Редакція 03 від 23.12.2020
Нижник В.М.	Мартиненко М.В.	Сторінка 1 з 6

ЗМІСТ

1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	3
2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ	3
3 ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ	3
4 ОПИС ПРОЦЕДУРИ	3
5 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ	5
6 КОНТРОЛЬ	5
7 Додаток А (Форма журналу)	6
8 Відомості про ознайомлення	7

Подання та розгляд скарг та апеляцій		ПР.9.8
Розробив:	Перевірив:	Редакція 03 від 23.12.2020
Нижник В.М.	Мартиненко М.В.	Сторінка 2 з 6

1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 Ця процедура встановлює управлінські дії, а також пов'язані з ними відповідальність та повноваження, щодо організації роботи зі скаргами в Органі з сертифікації персоналу ТОВ “Центр розвитку якості” (далі - ОСП).

1.2 Положення процедури розповсюджуються на персонал ОСП та замовників сертифікації (кандидатів) та є обов'язковими для виконання.

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

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

ISO/IEC 17024:2012 “ Conformity assessment — General requirements for bodies operating certification of persons ” (Загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу);

ДСТУ ISO 10002:2007 “Настанови щодо розглядання скарг в організаціях”;

ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 “Словник термінів і загальні принципи”.

3 ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ

В даній процедурі використовуються терміни у відповідності з:

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

ISO/IEC 17024:2012 “ Conformity assessment — General requirements for bodies operating certification of persons ” (Загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу);

ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 “Словник термінів і загальні принципи”.

Крім того застосовуються такі терміни, визначення та скорочення:

КМ – Керівник з менеджменту (Директор з сертифікації);

НСМ – Настанова системи менеджменту;

ОСП – Орган з сертифікації персоналу;

ПР – Процедура системи менеджменту;

СМ – Система менеджменту.

4 ОПИС ПРОЦЕДУРИ

4.1 Політика щодо апеляцій полягає у тому, що ОСП розглядає всі звернення з цих питань ґрунтуючись на принципах доступності, об'єктивності, конфіденційності та безкоштовності доступу.

У разі незгоди з рішеннями ОСП, що прийняті за процедурами оцінки відповідності замовник (кандидат) може подати письмову **апеляцію** до ОСП не пізніше одного місяця після одержання повідомлення про прийняте рішення. При цьому подання апеляції не зупиняє дії прийнятого рішення.

У разі непорозуміння (наявності спірних питань) на різних етапах процедури сертифікації, замовник (кандидат) може подати відповідне **письмове звернення**.

Вказані звернення можуть бути подані українською, російською або

Подання та розгляд скарг та апеляцій		ПР.9.8
Розробив:	Перевірів:	Редакція 03 від 23.12.2020
Нижник В.М.	Мартиненко М.В.	Сторінка 3 з 6

англійською мовами та в різний спосіб (письмово, усно, особисто, по ел. пошті, телефоном т.і.).

4.2 Для розгляду апеляцій ОСП створює відповідну комісію (далі – апеляційна комісія).

Термін розгляду за всіма зверненнями - не більше місяця після їх одержання.

4.3 Для розгляду апеляції (чи спірного питання) секретар комісії комплектує наступні документи:

- апеляцію (скаргу чи спірне питання) клієнта;
- листування щодо порушеного питання між замовником (кандидатом) та ОСП;
- відповідні записи на підставі яких виникло питання (протоколи іспитів, рішення, т.і. (за необхідністю);
- особисті дані щодо замовника (кандидата) (за необхідністю);
- т.і.

Секретар апеляційної комісії в триденний термін від дня видання наказу про створення комісії складає за підписом голови комісії запити замовнику (кандидату), відповідному підрозділу ТОВ "Центр розвитку якості" чи іншій організації щодо надання ними необхідних документів.

Замовник (кандидат), підрозділ ОСП чи інша організація мають надати документи (відомості) на запит апеляційної комісії в десятиденний термін.

Секретар апеляційної комісії ознайомлює членів комісії з наявними матеріалами заздалегідь до засідання комісії.

За 5 днів до дати засідання комісії її секретар сповіщає про час і місце засідання членів комісії, замовника (кандидата) та інших запрошених. Список запрошених осіб секретар погоджує з головою комісії.

4.5 Процедура розгляду та прийняття рішення апеляційною комісією.

ОСП реєструє всі апеляції, та спірні питання щодо сертифікації, а також заходи з усунення їх причин. Форма журналу реєстрації апеляцій та скарг (Ж.03) наведена в Додатку А. ПР 9.9 Відповідальний за ведення журналу реєстрації апеляцій та скарг – КМ.

За дорученням голови комісії інформацію з питання, що розглядається, робить один із членів комісії.

Скаржник/апелянт має право бути заслуханим на засіданні комісії, також Голова комісії може надати слово особам, які брали участь в процедурі сертифікації, та іншим присутнім на засіданні.

Рішення щодо апеляції (чи спірного питання) комісія приймає на закритому засіданні, конфіденційно. Під час прийняття рішення мають бути присутні тільки члени комісії, в повному складі.

Протокол засідання комісії веде і підписує її секретар, затверджує голова комісії.

Секретар комісії складає рішення і в письмовій формі за підписом голови комісії доводить до відома апелянта/скаржника (або надсилає рекомендованим листом) та відповідного структурного підрозділу ОСП.

У разі визнання обґрунтованості апеляції керівник ОСП визначає необхідні

Подання та розгляд скарг та апеляцій		ПР.9.8
Розробив:	Перевірив:	Редакція 03 від 23.12.2020
Нижник В.М.	Мартиненко М.В.	Сторінка 4 з 6

подальші дії для вирішення проблеми та доручає КМ або визначеній особі вжити їх.

Всі матеріали по розгляду апеляції (чи спірного питання), в тому числі листування, протокол, рішення та відомості щодо їх впровадження зберігаються залежно від обсягу матеріалів справи в журналі Ж.03 в окремому файлі або в окремій справі не менше 10 років.

Доступ до процесу розглядання апеляції (скарги чи спірного питання) для замовника (кандидата) безкоштовний. Витрати, пов'язані з розглядом апеляції, (скарги чи спірного питання) несе кожна із сторін.

5 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

5.1 За підтримування у робочому стані (функціонування та актуалізацію) цієї процедури відповідає КМ.

5.2 За порушення вимог процедури винні в цьому співробітники в залежності від тяжкості наслідків несуть відповідальність в адміністративному або судовому порядку.

6 КОНТРОЛЬ

6.1 Контроль за виконанням цієї процедури покладається на керівника ОСП.

Подання та розгляд скарг та апеляцій		ІР.9.8
Розробив:	Перевірів:	Редакція 03 від 23.12.2020
Нижник В.М.	Мартиненко М.В.	Сторінка 5 з 6

