



"Затверджую"

Генеральний директор ТОВ "Центр розвитку якості"

В.Ф. Березан

"23" грудня 2020 року



**Процедура
Подання та розгляд скарг
(ПР.9.9)**

Статус примірника

контрольний

Номер примірника

1

м. Київ

Подання та розгляд скарг		ПР.9.9
Розробив:	Перевірів:	Редакція 03 від 25.12.2020
Нижник В.М.	Мартиненко М.В.	Сторінка 1 з 7

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

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";

ДСТУ EN ISO/IEC 17024:2019 "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";

ДСТУ EN ISO/IEC 17024:2019 "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 скарг полягає у тому, що ОСП розглядає всі звернення з цих питань ґрунтуючись на принципах доступності, об'єктивності, конфіденційності та безкоштовності доступу.

У разі наявності у замовника (кандидата) незадоволення (скарги) стосовно дій та/або діяльності ОСП (її персоналу), воно може бути подано до ОСП не пізніше одного місяця після такого випадку.

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

Подання та розгляд скарг		ПР.9.9
Розробив:	Перевірив:	Редакція 03 від 25.12.2020
Нижник В.М.	Мартиненко М.В.	Сторінка 3 з 7

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

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

4.3 Апеляційна комісія та її функції з розгляду скарг.

При надходженні скарг до ОСП його керівник з'ясовує чи стосується вони діяльності з сертифікації за яку ОСП відповідає і якщо так - доручає КМ підготувати в триденний термін наказ про склад апеляційної комісії та дату її засідання.

Якщо скарга не стосується діяльності з сертифікації, керівник ОСП доручає КМ опрацювати її на можливі заходи щодо поліпшення діяльності.

ОСП має офіційно сповістити скаржника про отримання скарги та надати лист -підтвердження.

При отриманні будь-якої скарги на сертифіковану особу ОСП сповіщає листом таку сертифіковану особу, та вимагає письмових пояснень ситуації за скаргою.

Головою комісії є керівник ОСП. У разі якщо скарга стосується керівника ОСП, головою комісії призначається особа, що не має відношення до суті скарги. Щоб забезпечити відсутність конфлікту інтересів, для розгляду або ухвалення рішення щодо скарги ОСП не залучає персонал (зокрема, тих, хто має керівну посаду), хто проводив навчання або іспити у кандидата, або після такого навчання або іспитів минуло менше двох років.

Рішення щодо розгляду скарги, або її розгляд та затвердження можуть проводити особи, що не були залучені до діяльності з оцінкою відповідності, пов'язаною зі скаргою.

Секретарем комісії призначений на постійній основі директор з сертифікації (КМ).

4.4 Для розгляду скарги чи спірного питання секретар комісії комплектує наступні документи:

- 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

Подання та розгляд скарг		ПР.9.9
Розробив:	Перевірів:	Редакція 03 від 25.12.2020
Нижник В.М.	Мартиненко М.В.	Сторінка 4 з 7

запрошених осіб секретар погоджує з головою комісії.

4.5 Процедура розгляду та прийняття рішення апеляційною комісією з розгляду скарг.

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

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

Скаржник має право бути заслуханим на засіданні комісії, також Голова комісії може надати слово особам, які брали участь в процедурі сертифікації, сертифікованій особі, у разі скарги на неї, та іншим присутнім на засіданні.

Рішення щодо скарги 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 скаржника та сертифікованої особи, у разі скарги на неї (або надсилає рекомендованим листом) та відповідного структурного підрозділу ОСП.

У разі визнання обґрунтованості скарги керівник ОСП визначає необхідні подальші дії для вирішення проблеми та доручає КМ або визначеній особі вжити їх.

Всі матеріали по розгляду скарги 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 скарги чи спірного питання для замовника (кандидата) безкоштовний. Витрати, пов'язані з розглядом 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		ПР.9.9
Розробив:	Перевірив:	Редакція 03 від 25.12.2020
Нижник В.М.	Мартиненко М.В.	Сторінка 5 з 7

(Титульний аркуш)
Журнал Ж.03
реєстрації апеляцій та скарг

м. Київ

(Форма сторінок журналу Ж.03)

№№ пп	Дата	Скаржник (повні реквізити)	Стислий зміст звернення (вх. № від)	Заходи з розгляду (резолуція, №, дата протоколу засідання апеляційної комісії та інше)	Рішення за зверненням (вих. №)	Примітка
1	2	3	4	5	6	7