

**ДЕРЖАВНЕ ПІДПРИЄМСТВО
“ВІННИЦЬКИЙ НАУКОВО-ВИРОБНИЧИЙ ЦЕНТР СТАНДАРТИЗАЦІЇ,
МЕТРОЛОГІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ”
Сертифікація**

ЗАТВЕРДЖУЮ

**В.о. генерального директора
ДП “ВІННИЦЯСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ”**

_____ **А.В. Шалагінов**

“ 14 ” 08 2024 р.

Документи системи управління якістю

**Порядок розгляду апеляцій, скарг та спірних питань з
оцінювання відповідності (сертифікації)**

П СЦ 9.7-01

Редакція 8-2024

Дата впровадження “ 09 ” 09 2024 р.

Погоджено

Заступник генерального директора

_____ С.В.Іонова
“ 12 ” 08 2024 р.

Начальник відділу
оцінки відповідності

_____ Г.С.Попович
“ 12 ” 08 2024 р.

Розроблено

Провідний інженер відділу
оцінки відповідності

_____ Л.В.Хриплива
“ 08 ” 08 2024 р.

Примірник

Контрольний

Робочий №

Інформаційний

ДП “ВІННИЦЯСТАНДАРТ-МЕТРОЛОГІЯ” Сертифікація	ПРОЦЕДУРА		П СЦ 9.7-01	
	Порядок розгляду апеляцій, скарг та спірних питань з оцінювання відповідності (сертифікації)		Редакція 8-2024	
			Сторінка 2 з 12	
			Зміна №	Дата

1 Мета та сфера застосування

1.1 Ця процедура визначає порядок подання, розгляду апеляцій, скарг та спірних питань на рішення ДП “ВІННИЦЯСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ” як Органу з сертифікації (далі – Орган з сертифікації або ОС).

1.2 Процедура поширюється на порядок розгляду та прийняття рішень стосовно скарг та спірних питань, які надходять до ДП “ВІННИЦЯСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ” та стосуються питань у сфері підтвердження відповідності (сертифікації), а також - апеляцій, які можуть подаватись ОС ДП “ВІННИЦЯСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ” стосовно діяльності (прийнятих рішень) ОС.

1.3 Процедура обов’язкова для всіх співробітників виконавчого підрозділу (ВП) ОС.

2 Загальні положення

2.1 Дійове реагування на скарги - важливий засіб захисту Органу з сертифікації, його замовників та інших користувачів сертифікації від помилок, недогляду або неналежної поведінки.

Сторони, що довіряють сертифікації, можуть бути впевненими, що їх скарги буде розглянуто, а в разі визнання їх обґрунтованими, їх буде належно враховано та виконано.

2.2 Ця процедура розроблена на підставі Положень про Органи з сертифікації з урахуванням вимог нормативних документів:

– ДСТУ ISO 10002:2019 (ISO 10002:2018, IDT) Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях;

– ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2017 (EN ISO/IEC17021-1:2015, IDT; ISO/IEC17021-1:2015, IDT) Оцінка відповідності. Вимоги до органів, які здійснюють аудит і сертифікацію систем управління. Частина 1. Вимоги;

- ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2019 (EN ISO/IEC17065:2012, IDT, ISO/IEC17065:2012, IDT) Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг.

ДСТУ ISO/TS 22003:2019 (ISO/TS 22003:2013, IDT) Системи управління безпеності харчових продуктів. Вимоги до органів, що забезпечують аудит і сертифікацію систем управління безпеності харчових продуктів;

ISO 22003-1:2022 Food safety Part 1: Requirements for bodies providing audit and certification of food safety management systems.

В цій процедурі є посилання на такі документи СУЯ:

М 10.2-01 Порядок управління коригувальними діями;

П СЦ 10.2.5-01 Критичне аналізування системи управління якістю з боку керівництва Органу з сертифікації.

3 Терміни та визначення понять

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

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

4 Порядок подання та розгляду скарг, спірних питань та апеляцій

Порядок подання та розгляду скарг, спірних питань та апеляцій у випадку незгоди з прийнятим рішенням Органу з сертифікації по заявці Заявника на сертифікацію систем управління, підтвердження відповідності (сертифікації) продукції/послуг, результатів робіт з обстеження виробництва, за якими неможливо атестувати конкретне виробництво, а також інших скарг, спірних питань та апеляцій, які можуть подаватись до Органу з сертифікації, проводиться у відповідності з вимогами ДСТУ EN ISO/IEC17021-1, ДСТУ EN ISO/IEC 17065, ДСТУ ISO/TS 22003/ ISO 22003-1:2022, ДСТУ ISO 10002.

4.1 Отримання скарги

4.1.1 Реєстрації підлягають усі звернення та скарги, що надійшли до ОС за винятком скарг, по яких не можливо встановити авторство. Такі скарги визнаються анонімними та розгляду не підлягають.

4.1.2 Отримані звернення реєструють та направляють на розгляд Керівнику ОС. Після отримання резолюції керівника ОС вони передаються під розпис у Журналі реєстрації вхідної кореспонденції.

ДП “ВІННИЦЯСТАНДАРТ-МЕТРОЛОГІЯ” Сертифікація	ПРОЦЕДУРА		П СЦ 9.7-01	
	Порядок розгляду апеляцій, скарг та спірних питань з оцінювання відповідності (сертифікації)		Редакція 8-2024	
			Сторінка 3 з 12	
			Зміна №	Дата

денції ДП “ВІННИЦЯСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ” відповідальній особі, зазначеній у резолюції для розгляду та класифікації його як скарги, а також для призначення відповідального за її розгляд.

4.2.3 Про надходження до ОС скарги в обов'язковому порядку інформується представник керівництва за напрямком діяльності.

4.2.4 У разі необхідності Керівник ОС формує з працівників ОС комісію по розгляду скарги (апеляції).

Подальші дії стосовно розгляду скарг проводяться безпосередньо ОС, діяльності якого стосується скарга, з обов'язковою реєстрацією у Журналі обліку апеляцій (скарг, спірних питань) та прийнятих Органом з сертифікації дій (додаток А), використовуючи допоміжну інформацію, отриману від скаржника за встановленою формою (додаток Б).

У записі про початкову скаргу зазначають спосіб задоволення скарги, що його прагне скаржник, та будь-яку іншу інформацію, необхідну для результативного розглядання скарги, зокрема:

- опис скарги та відповідні допоміжні дані;
- запропонований скаржником спосіб задоволення скарги;
- продукцію чи пов'язану з нею діяльність організації, щодо якої подано скаргу;
- кінцевий термін для відповіді;
- дані про працівників, підрозділ, відділок, організацію та сегмент ринку;
- негайно виконану дію (якщо така є).

4.2.5 Всі записи, будь-яка інформація приватного характеру та контроль за ходом розгляду скарг здійснюється посадовими особами за умов конфіденційності.

4.2.6 На кожен письмову скаргу, яка вимагає детального розгляду та прийняття колегіального рішення, відповідальною особою, призначеною керівником ВП ОС, оформляється “Реєстраційна картка розглядання скарги” за встановленою формою (додаток В), дотримуючись вимог стосовно обмеженого доступу та захищення електронних файлів і магнітних носіїв інформації, а також - збереження копій цих файлів в установленому порядку.

4.2 Підтвердження отримання скарги

4.2.1 Отримання кожної скарги відразу підтверджують скаржникові (наприклад, поштою, телефоном або електронною поштою).

4.3 Відстежування скарги

4.3.1 Скаргу відстежують з моменту початкового отримання протягом усього процесу доти, доки не буде задоволено скаргу або не буде прийнято остаточне рішення. Поточний статус скарги повідомляють скаржнику на його запит, а також періодично, принаймні за настання попередньо встановленого кінцевого терміну.

4.4 Початкове оцінювання скарги

4.4.1 Після отримання кожну скаргу спочатку оцінюють з погляду таких критеріїв, як суттєвість, наслідки для безпеки, складність, вплив, а також потреба та можливість виконання негайної дії.

4.5 Ретельне розглядання скарг

4.5.1 Кожна скарга підлягає ретельному розгляду за всіма відповідними обставинами та вивченням всієї наданої інформації стосовно скарги. Рівень ретельного розглядання має бути сумісний з важливістю, частотою виникнення та суттєвістю скарги.

4.5.2 Відповідальна за розгляд скарги особа або комісія по розгляду скарги ознайомлюється з матеріалами скарги, перевіряє факти, викладені у скарзі, збирає додаткові матеріали по питаннях, порушених у скарзі (у разі необхідності), вислуховує думку та пояснення сторін.

ДП “ВІННИЦЯСТАНДАРТ-МЕТРОЛОГІЯ” Сертифікація	ПРОЦЕДУРА		П СЦ 9.7-01	
	Порядок розгляду апеляцій, скарг та спірних питань оцінювання відповідності (сертифікації)		Редакція 8-2024	
			Сторінка 4 з 12	
			Зміна №	Дата:

4.6 Реагування на скарги

4.6.1 На підставі відповідного ретельного розглядання ОС пропонує вирішення скарги у відповідний спосіб, як передбачено додатком G ДСТУ ISO 10002, та запобігання її виникненню в майбутньому. Якщо скаргу неможливо негайно розв'язати, тоді її опрацьовують у передбачений спосіб, щоб якнайшвидше довести її до результативного розв'язання.

4.6.2 Скарги розглядаються та вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження.

Якщо у місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, Керівник ОС або особа що його заміщує, встановлюють необхідний термін для її розгляду, про що повідомляється заявникові. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у скарзі, не може перевищувати сорока п'яти днів.

4.7 Повідомлення про рішення

4.7.1 Пов'язані зі скаргою рішення чи будь-які дії стосовно скаржника або залученого персоналу повідомляються їм відразу після прийняття рішення чи вибору дії.

4.7.2 Після прийняття остаточного рішення по скарзі, у разі необхідності, проводяться коригувальні дії відповідно до М 10.2 -01 та оцінювання їх результативності згідно П СЦ 10.2.5-01.

4.8 Закриття скарги

4.8.1 Якщо скаржник погоджується із запропонованим рішенням або запропонованою дією, такі рішення чи дії виконуються та реєструються.

4.8.2 Якщо скаржник відхиляє запропоноване рішення чи запроповану дію, тоді скарга залишається відкритою. Це реєструється у Реєстраційній картці розглядання скарги (додаток В), а скаржника інформують про наявні альтернативні форми внутрішнього чи зовнішнього вирішення цих проблем.

4.8.3 ОС продовжує відстежувати хід розглядання скарги доти, доки всі прийнятні внутрішні та зовнішні варіанти звернення не будуть вичерпано або скаргу не буде задоволено.

По закінченню процес розгляду скарги документується відповідальним за її розгляд.

4.8.4 Документація по розгляду скарги зберігається в ОС відповідно до встановленого терміну.

4.8.5 Відповідальність за архівування документації несе керівник ВП ОС.

4.9 Апеляції

4.9.1 Дії стосовно реєстрації та попереднього розгляду апеляції, що надійшла в ОС стосовно рішення, ухваленого ОС щодо об'єкта апеляції проводяться у відповідності з 4.1 - 4.2 даної процедури.

4.9.2 Керівник ОС створює апеляційну комісію (далі – комісія) для її розгляду.

Комісія очолюється головою. Це може бути керівник ОС або його заступник, залежно від того, хто приймав остаточне рішення щодо оцінювання відповідності, стосовно якого подана апеляція. Ця особа не може бути призначена головою комісії.

До складу комісії входять:

секретар комісії – керівник ВП ОС;

члени комісії:

– представник юридичної служби підприємства (провідний юрисконсульт);

відповідальні виконавці, до сфери діяльності котрих відноситься апеляція.

4.9.3 При розгляді апеляції комісія має право залучати інших фахівців ВП ОС, які мають відношення до пред'явленої апеляції, для отримання пояснень щодо змісту подання.

Голова комісії перед розглядом апеляції зобов'язаний роз'яснити заявнику його права та обов'язки, умови подання апеляції до апеляційної комісії вищої інстанції, у разі його незгоди з рішенням комісії Органу з сертифікації, та повідомити дату засідання комісії.

Відповідальність за організацію роботи комісії та своєчасне і якісне оформлення документів апеляційної комісії несе секретар комісії.

ДП “ВІННИЦЯСТАНДАРТ-МЕТРОЛОГІЯ” Сертифікація	ПРОЦЕДУРА		П СЦ 9.7-01	
	Порядок розгляду апеляцій, скарг та спірних питань оцінювання відповідності (сертифікації)		Редакція 8-2024	
			Сторінка 5 з 12	
			Зміна №	Дата

4.9.4 За результатами проведеної роботи, щодо підтвердження (чи не підтвердження) причин подання апеляції (скарги) проводиться повторне засідання апеляційної комісії, на якому оцінюються виконані заходи та їх результативність.

На цьому засіданні члени апеляційної комісії, разом із апелянтом (скаржником), визначають, чи потрібно, і якщо так, то в якій мірі, буде розголошено предмет апеляції (скарги) та зроблені щодо неї висновки.

4.9.5 За результатами проведеної роботи виносяться рішення, а також проводиться інформування апелянта (скаржника), щодо застосованих заходів, та закінчення розгляду апеляції (скарги).

4.9.6 Відповідальність за своєчасність прийняття рішення апеляційною комісією несе голова комісії. Апеляції розглядаються та вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження.

4.9.7 Засідання апеляційної комісії оформляється протоколом згідно додатку Г.

4.9.8 Рішення апеляційної комісії реєструється і надсилається поштовим зв'язком апелянту (скаржнику), а також передається керівнику ОС.

4.9.9 Заявник у разі незгоди з рішенням апеляційної комісії Органу з сертифікації має право звернутись до апеляційної комісії вищої інстанції в порядку, передбаченому законодавством України.

4.9.10 Кожне рішення апеляційної комісії розглядається у ВП ОС. При виявленні причин, що привели до подання апеляції проводяться коригувальні дії у відповідності з 4.7.2 даної процедури.

4.9.11 Копія рішення апеляційної комісії та інформація щодо реалізації коригувальних дій зберігається у керівника ВП ОС.

5 Критичне аналізування з боку керівництва процесу розгляду скарг та апеляцій.

5.1 В кінці кожного року відповідальна особа – представник керівництва по напрямку “Сертифікація” проводить аналізування та оцінювання отриманих скарг, спірних питань, апеляцій, а також впроваджених дій по отриманих апеляціях (скаргах), узагальнює отриману інформацію. Ця інформація в письмовому вигляді подається заступнику генерального директора з підтвердження відповідності, а також використовується при проведенні аналізування з боку керівництва ВП ОС згідно П СЦ 10.2.5-01.

5.2 Матеріали розгляду апеляцій зберігаються у ОС.

4 Протоколи:

4.1 Журнал обліку апеляцій (скарг, спірних питань) та прийнятих Органом з сертифікації дій - форма СЦ..000.805.

4.2 Інформацію, отриману від скаржника - форма СЦ..000.817.

4.3 Реєстраційна картка розгляду скарги - форма СЦ..000.818.

4.4 Протокол засідання апеляційної комісії - форма СЦ..000.806.

ДП “ВІННИЦЯСТАНДАРТ-МЕТРОЛОГІЯ” Сертифікація	ПРОЦЕДУРА		П СЦ 9.7-01	
	Порядок розгляду апеляцій, скарг та спірних питань оцінювання відповідності (сертифікації)		Редакція 8-2024	
			Сторінка 6 з 12	
			Зміна №	Дата

5 Додатки

Додаток А
(обов'язковий)
СЦ..000.805

Журнал
обліку скарг (спірних питань, апеляцій) та прийнятих Органом з сертифікації дій

№ п/п	Назва організації, адреса	Прізвище, ім'я по-батькові керівника організації, телефон	Прізвище ім'я по-батькові особи, що подає скаргу, апеляцію, телефон	Дата подання скарги, апеляції	Підпис особи що подає скаргу, апеляцію	Прийняте апеляційною комісією рішення
1	2	3	4	5	6	7

Дата, вих. номер відправки рішення заявнику	Дата передачі рішення до СЦ	Причини подання апеляції до апеляційної комісії	Коригувальні (запобіжні) дії	Термін реалізації коригувальних (запобіжних) дій	Відмітка про реалізацію коригувальних дій
8	9	10	11	12	13

ДП “ВІННИЦЯСТАНДАРТ-МЕТРОЛОГІЯ” Сертифікація	ПРОЦЕДУРА		П СЦ 9.7-01	
	Порядок розгляду апеляцій, скарг та спірних питань оцінювання відповідності (сертифікації)		Редакція 8-2024	
			Сторінка 7 з 12	
			Зміна №	Дата

Додаток Б
(обов'язковий)
СЦ..000.817

ІНФОРМАЦІЯ
скажника для розгляду скарги

№ _____ від _____ 20 р.

1 Відомості про скажника

Прізвище/організація _____

Адреса _____

Поштовий індекс, місто _____

Країна _____

Номер телефону _____

Номер факсу _____

E-mail _____

Відомості про особу, що діє за дорученням скажника (якщо застосовне)

Контактна особа (якщо відмінна від означеної вище)

2 Опис наданої послуги

Реєстраційний номер послуги/замовлення (якщо відомий) _____

Опис _____

3 Проблема, яка виникла

Дата виникнення _____

Опис _____

4 Запропонований скажником спосіб задоволення скарги

(так, ні)

5 Дата, підпис

Дата _____ Підпис _____

6 Додатки

Перелік доданих документів

ДП “ВІННИЦЯСТАНДАРТ-МЕТРОЛОГІЯ” Сертифікація	ПРОЦЕДУРА		П СЦ 9.7-01	
	Порядок розгляду апеляцій, скарг та спірних питань оцінювання відповідності (сертифікації)		Редакція 8-2024	
			Сторінка 9 з 12	
			Зміна №	Дата

29 Невиправдане затримання в опрацюванні скарги

30 Інший тип проблеми: _____

Додаткова інформація: _____

4 Оцінювання скарги

Оцінити обсяг і суттєвість фактичних і потенційних наслідків скарги:

Суттєвість: _____

Складність: _____

Вплив: _____

Стосується безпеки?

Потреба в негайній дії: (так, ні)

Готовність до негайної дії: (так, ні)

Вірогідність відшкодування: (так, ні)

5 Розв'язання скарги

Запропонований скаржником спосіб задоволення скарги: (так, ні)

Дія, яку треба виконати

31 Зобов'язати виконати гарантійні зобов'язання

32 Виконання зобов'язань

33 Укладання контракту

34 Скасування/розірвання контракту

35 Скасування рахунку-фактури

36 Інформування

37 Коригування оцінки завданої шкоди

38 Сплата відшкодування у сумі: _____

39 Повернення передоплати у розмірі: _____

40 Повернення інших здійснених платежів у розмірі: _____

41 Знижка ціни у розмірі: _____

42 Засоби платежу

43 Вибачення

44 Інша дія: _____

6 Відстеження скарги

Виконувана дія	Дата	Назва	Примітки
Повідомлення скаржника про отримання скарги			
Оцінювання скарги			
Ретельне розглядання скарги			
Розв'язання скарги			
Подання інформації скаржникові			
Коригування			
Коригування перевірено			
Скаргу закрито			

ДП “ВІННИЦЯСТАНДАРТ- МЕТРОЛОГІЯ” Сертифікація	ПРОЦЕДУРА		П СЦ 9.7-01	
	Порядок розгляду апеляцій, скарг та спірних питань оцінювання відповідності (сертифікації)		Редакція 8-2024	
			Сторінка 10 з 12	
			Зміна №	Дата

Додаток Г
(обов'язковий)
СЦ..000.806

ПРОТОКОЛ
засідання апеляційної комісії
від _____ 20_ р.

Присутні:

Предмет засідання:

Порядок денний:

Виступили:

Прийняте рішення:

Протокол підписаний:

Голова комісії:

Члени комісії:

ДП “ВІННИЦЯСТАНДАРТ-МЕТРОЛОГІЯ” Сертифікація	ПРОЦЕДУРА		П СЦ 9.7-01	
	Порядок розгляду апеляцій, скарг та спірних питань оцінювання відповідності (сертифікації)		Редакція 8-2024	
			Сторінка 12 з 12	
			Зміна №	Дата

Список абонентів

Назва абонента	Номер примірника
Уповноважена особа	Контрольний Д, Е _А
Локальна мережа	Контрольний Р _Е

Примітка

Д - Друкований (контрольний) примірник.

Е_А- Електронний архівний примірник на сервері (диск з обмеж. доступом).

Р_Е - Робочий електронний примірник в локальній мережі (в форматі PDF).