



Орган з сертифікації ТОВ «ТЕХНІЧНІ ТА УПРАВЛІНСЬКІ ПОСЛУГИ»

**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
Керівник органу з сертифікації

М.А. Левицький

“12” січня 2015 р.

**ПРОЦЕДУРА**  
**РОЗГЛЯД АПЕЛЯЦІЙ ТА СКАРГ**

**П 04**

Редакція 3

Дата впровадження  
12.01.2015 р.

## **1. МЕТА**

Ця процедура встановлює основні правила та процес розгляду апеляцій та скарг щодо діяльності органу з сертифікації ТОВ «Технічні та управлінські послуги» (далі -ОС) відповідно до ISO/IEC 17021. Розгляд скарг здійснюється відповідно до ДСТУ ISO 10002:2007 «Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях». Поводження з скаргами та апеляціями відбувається згідно Закону України «Про звернення громадян» та «Типовому положенню про апеляційні комісії при призначених органах з оцінки відповідності та порядку розгляду ними скарг» затвердженому Державним Комітетом стандартизації, метрології та сертифікації України (наказ №526 від 30.10.2001).

Процедура застосовується для забезпечення та підвищення якості робіт, результативного розгляду спірних питань, скарг та апеляцій та вжиття відповідних заходів з дотримання вимог законодавчих і нормативно-правових актів з питань розгляду скарг та звернень.

## **2. ГАЛУЗЬ ВИКОРИСТАННЯ**

Дана процедура поширюється на всі спірні питання, скарги та апеляції щодо дій та рішень органу з сертифікації ТОВ «ТЕХНІЧНІ ТА УПРАВЛІНСЬКІ ПОСЛУГИ» і є обов'язковою для співробітників органу з сертифікації які беруть участь у процесі сертифікації, апеляційну комісію, інші юридичні та фізичні особи, які приймають участь у розгляді спірних питань, скарг та апеляцій ОС.

## **3. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ**

У цій процедурі використовуються терміни та визначення, що зазначені в ДСТУ ISO/IEC 17000, ДСТУ ISO 10002 та інші, необхідні для однозначного тлумачення змісту цієї процедури, а саме:

Апеляція - оскарження рішення органу оцінювання відповідності з боку будь-якої організації чи особи, стосовно сертифікації/оцінки відповідності та пов'язаних з нею дій, з вимогою переглянути ухвалене рішення.

Скарга - заява про незадоволеність діями органу оцінювання відповідності з боку будь-якої організації чи особи, стосовно сертифікації/оцінки відповідності та пов'язаних з нею дій, щодо очікування відповіді.

## **4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА ПОВНОВАЖЕННЯ**

Загальну відповідальність за процес розгляду скарг та апеляцій замовників несуть генеральний директор та заступник генерального директора.

## **5. ПОРЯДОК ДІЙ**

### **5.1 ПОРЯДОК ПОДАННЯ ТА РОЗГЛЯДУ АПЕЛЯЦІЙ**

#### **5.1.1 Загальні положення.**

Комісія з апеляції (далі – Комісія) у своїй діяльності керується Конституцією України, чинним законодавством України, правилами та методиками, що діють в ОС, цією процедурою.

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

Комісія формується з працівників ТОВ «Технічні та управлінські послуги» або сторонніх осіб, що мають досвід роботи у сфері сертифікації з урахуванням неупередженості та відсутності конфлікту інтересів.

Керівництво ОС для проведення робіт з розгляду апеляцій забезпечує комісію приміщенням, оргтехнікою та іншим необхідним приладдям.

Справи з розгляду апеляцій оформлюються і зберігаються відповідно до процедури управління документацією ОС секретарем Комісії.

### **5.1.2 Склад Комісії**

Наказом Генерального директора утворюється апеляційна комісія, призначається Голова та секретар комісії у складі 3 осіб та секретаря у випадку надходження апеляції до ОС.

Під час формування складу Комісії повинна обов'язково враховуватися професійна компетентність її членів, а також забезпечуватись її незалежність від конфліктуючих сторін. Особи, що проводили аудит та приймали рішення щодо сертифікації не залучаються до роботи Комісії.

Оформлення справ з апеляцій проводить секретар Комісії.

### **5.1.3 Обов'язки Комісії**

Комісія зобов'язана забезпечити:

- Розгляд кожної апеляції.
- Прийняття рішення за результатами розгляду апеляцій та доведення його до сторін, яких це стосується.
- Дотримання членами Комісії принципів конфіденційності щодо інформації, отриманої під час розгляду апеляцій.

### **5.1.4 Права Комісії**

Комісія має право:

- Вимагати і отримувати протягом десяти календарних днів від дати отримання апеляції необхідні документи, матеріали і відомості по справі від конфліктуючих сторін.
- Комісія може звертатись і залучати експертів, представників конфліктуючих сторін та інших організацій які можуть надати технічну або іншу інформацію необхідну для розгляду апеляції.

### **5.1.5 Відповідальність Комісії**

Комісія несе установлену законодавством відповідальність у разі неправомірного використання наданих їй прав, у тому числі за розголошення конфіденційної інформації.

### **5.1.6 Процес розглядання апеляцій**

Апелянт має право оскаржити рішення або дії ОС «Технічні та управлінські послуги», про що він повинен надати запит у письмовій формі за підписом апелянта (фізична особа) або керівника організації-апелянта (юридична особа) із зазначенням, що це саме апеляція на ім'я Генерального директора або його заступника на адресу ОС. Термін подання апеляції становить десять календарних днів з дати отримання рішення від ОС, яке оскаржується. Подання апеляції не зупиняє дії рішення, прийнятого ОС.

В апеляції мають бути зазначені:

- 1) найменування апелянта, який її подає, його юридична і поштова адреси;
- 2) рішення, дії або бездіяльність, які оскаржуються;
- 3) в апеляції має бути чітко з обґрунтуванням викладено суть справи та в чому полягає порушення з боку ОС та підстави, за яких рішення ОС, дії або бездіяльності з боку ОС

вважаються необґрунтованими, з посиланням на законодавчі, нормативно-правові акти, інші документи;

- 4) до апеляції повинні додаватись усі необхідні документи й матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції;
- 5) контактна інформація представника апелянта (ПІБ, посада, телефон, електронна адреса), що бере участь у справі.

За потреби, Комісія може вимагати надання додаткових документів, необхідних для розгляду апеляції.

Апелянтом можуть бути оскаржені такі рішення, дії та бездіяльність ОС:

- 1) відмова від виконання робіт;
- 2) прийняття рішення про відмову від видачі сертифікату;
- 3) тимчасове призупинення дії сертифікату або дострокове скасування сертифікату;
- 4) обмеження сфери дії сертифікату;
- 5) порушення правил та процедур сертифікації;
- 6) порушення договірних зобов'язань (у т.ч. термінів виконання);
- 7) проявів загроз неупередженості;
- 8) інші дії та бездіяльність, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів апелянтів у сфері сертифікації.

Розгляду не підлягають апеляції:

- 1) термін подання яких перевищує десяти календарних днів з дати отримання рішення ОС;
- 2) повторна апеляція якщо рішення по апеляції з цього питання Комісією вже було прийнято.

Апелянт може у будь-який час відкликати подану апеляцію. У разі відкликання апеляції, розгляд апеляції зупиняється. Розгляд питання, порушеного у апеляції, що була відкликана, вдруге не проводиться.

Схема процесу отримання, підтвердження і розглядання апеляцій, а також вирішення того, які дії необхідно вжити у відповідь на неї, враховуючи результати попередніх подібних апеляцій надана в Додатку А. При отриманні, оцінюванні і ухвалюванні рішення щодо апеляції, ОС та апеляційна комісія виконує вимоги щодо конфіденційності. Можливість розголошення предмету апеляції і висновків за результатами її розгляду, а також обсяги такого розголошення, визначаються ОС разом із апелянтом. Орган з сертифікації стежить, щоб звернення, розглядання і рішення щодо апеляцій не спричиняли будь-яких дискримінаційних дій стосовно апелянта.

Витрати, пов'язані з розглядом апеляції несе кожна із сторін.

### **Етап 1. Отримання та реєстрація**

Подана апеляція та інші матеріали, що надійшли з нею, реєструються групою реєстрації ОС у Ф 36 та передаються Генеральному директору ОС на розгляд.

### **Етап 2. Інформування апелянта**

Представник групи реєстрації, який зареєстрував апеляцію готує та надсилає лист апелянту щодо отримання апеляції.

### **Етап 3. Попереднє аналізування**

Генеральний директор або у його відсутності заступник генерального директора проводить розгляд апеляції та готує Наказ щодо створення апеляційної комісії, Голови Комісії та секретаря з урахуванням аналізу потенційного конфлікту інтересів щодо неупередженості та кон-

фіденційності членів комісії з апеляції з конфліктною стороною. У разі наявності конфлікту інтересів член комісії до розгляду апеляції не залучається та не має доступу до матеріалів справи.

#### **Етап 4. Попередній розгляд апеляції.**

Голова Комісії доручає членам Комісії попередньо розглянути й опрацювати апеляцію з метою підготовки до засідання та призначає дату засідання Комісії.

#### **Етап 5. Прийняття рішення**

Комісія розглядає апеляцію у місячний термін від дня її надходження у відповідності із Законом України «Про звернення громадян». Головує на засіданні Голова Комісії.

На розгляд апеляції можуть запрошуватись представники сторін. Вони можуть давати усні та письмові пояснення, ставити питання, наводити свої доводи та міркування з усіх питань, що стосуються апеляції, робити заяви, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах. У разі неприбуття представників сторін, комісія має право розглядати апеляцію без їх участі.

Секретар не має право голосу, але веде Протокол засідання Комісії, який має чітко і стисло описувати суть апеляції, зміст усіх запитань, відповідей і виступів. Протокол засідання Комісії підписуються її Головою та секретарем.

За результатами обговорення та розгляду апеляції Комісією виноситься рішення (Ф 52), яке приймається на закритому засіданні більшістю голосів. Секретар не має права голосу на засіданні комісії.

Якщо Комісія визнає рішення, дії чи бездіяльність ОС неправомірними, то вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції та рекомендує ОС усунути допущене порушення та скасувати прийняте рішення.

Якщо Комісія визнає рішення, дії чи бездіяльність ОС правомірними, то вона приймає рішення про відмову у задоволенні апеляції.

Рішення Комісії повинні бути підписані Головою Комісії та всіма її членами, що проголосували за нього.

#### **Етап 6. Інформування ОС.**

Рішення комісії надається Генеральному директору ТОВ «Технічні та управлінські послуги» або його заступнику для визначення коригувальних та запобіжних дій, встановлення термінів та відповідальних осіб.

#### **Етап 7. Інформування апелянта**

Рішення Комісії надсилається апелянту з супровідним листом на протязі 30 календарних днів з моменту отримання та реєстрації апеляції.

При незгоді з рішенням апеляційної комісії органу з сертифікації заявник має право звернутися до комісії з апеляцій Національного агентства по акредитації України.

#### **Етап 8. Коригувальні та запобіжні дії.**

Наказом Генерального директора впроваджуються коригувальні та запобіжні дії згідно Рішення Комісії. Відповідальна особа готує звіт за результатами виконання призначених дій.

#### **Етап 9. Інформування апелянта**

Про результати проведення коригувальних та запобіжних дій апелянту повідомляється офіційним листом.

### **5.2. ПОРЯДОК ПОДАВАННЯ ТА РОЗГЛЯДУ СКАРГ**

Отриману скаргу група реєстрації органу з сертифікації реєструє у формі Ф 36, аналізує

чи стосується скарга діяльності щодо сертифікації за яку несе відповідальність орган з сертифікації і якщо так, то передає скаргу на розгляд керівництву ОС. Якщо скарга стосується сертифікованого клієнта, під час її розглядання враховується результативність сертифікованої системи управління.

Орган з сертифікації в 3-х денний термін підтверджує скаржникові отримання скарги офіційним листом. Будь-яку скаргу на сертифікованого клієнта орган сертифікації у 3-х денний термін також передає сертифікованому клієнту, якого ця скарга стосується.

Процес отримання, оцінювання і ухвалювання рішення щодо скарги є конфіденційним, оскільки це стосується скаржника і предмета скарги. Орган з сертифікації визначає, разом з клієнтом і скаржником, чи потрібно, і якщо так, у якому обсязі, розголошувати предмет скарги та її висновки.

Орган сертифікації збирає та перевіряє всю необхідну інформацію, щоб підтвердити скаргу.

Коли це можливо і за запитом скаржника, орган сертифікації надає скаржнику звіти про хід її розглядання і результат, а також надає скаржнику офіційний лист про закінчення процесу розгляду скарги та результати розгляду у термін 30 днів від моменту отримання та реєстрації скарги з реєстрацією у Ф 36.

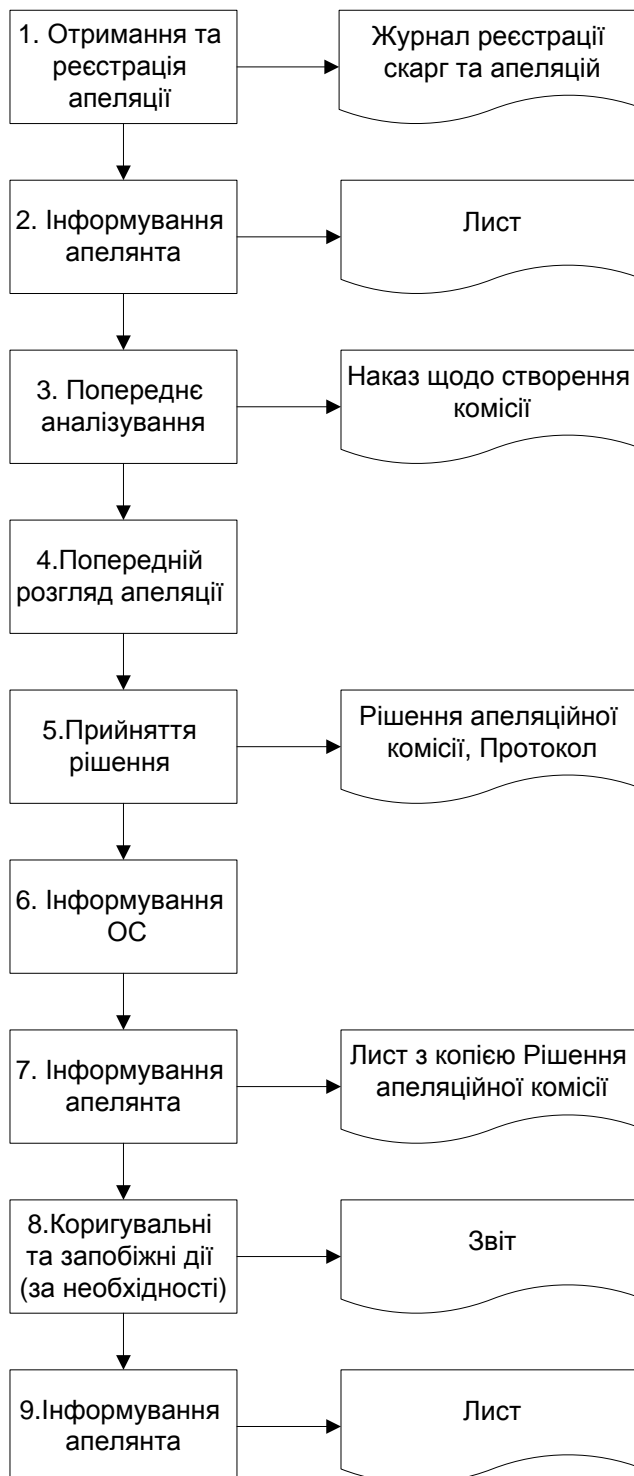
Рішення, що буде повідомлено скаржнику, ухвалюється, або перевіряється і затверджується, особою(ами), що не залучалась попередньо до предмету скарги, що контролюється Генеральним директором ТОВ «Технічні та управлінські послуги».

До кожної скарги орган з сертифікації ставиться рівноправно, об'єктивно та неупереджено протягом усього процесу розглядання скарги.

Схема процесу отримання, підтвердження, розглядання скарг, а також прийняття рішення щодо дій, які необхідно вжити у відповідь на неї надано в Додатку Б.

### Додаток А

#### Схема процесу отримання, підтвердження і розгляду апеляцій



Додаток Б

Схема процесу отримання, підтвердження та розглядання скарг

