

Державне підприємство “Чернівецький регіональний науково-виробничий
центр стандартизації, метрології та сертифікації”

ДП “Буковинастандартметрологія”

58013 м. Чернівці, вул. Героїв Майдану, 202

ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник органу з сертифікації
ДП «Буковинастандартметрологія»

Я.В. Шух

" _____ " _____ 2018 р.

МП

S-IN-9.7-01

АПЕЛЯЦІЇ ТА СКАРГИ

ІНСТРУКЦІЯ

З М І С Т

1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ.....	3
2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ.....	4
3 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ.....	5
4 ПОЗНАКИ ТА СКОРОЧЕННЯ.....	5
5 ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ АПЕЛЯЦІЙ І СКАРГ.....	6
5.1 Загальні положення.....	6
5.2 Конфіденційність та конфлікт інтересів.....	7
5.3 Процес розглядання апеляцій та скарг.....	7
6 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ І ПОВНОВАЖЕННЯ.....	11
ДОДАТОК А - Журнал реєстрації апеляцій та скарг.....	12
ДОДАТОК Б - Рішення за результатами розгляду апеляції.....	13
Лист ознайомлення персоналу органу з сертифікації.....	14
Лист реєстрації змін.....	15

1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1

1.1 Ця інструкція встановлює порядок отримання, розгляду та вирішення апеляцій, скарг, що надійшли в орган з сертифікації систем менеджменту (надалі – ОС) ДП «Буковина-стандартметрологія» та спірних питань, про які стало відомо.

1.2 Інструкція не застосовується під час розгляду та вирішення звернень, скарг, претензій та інших документів, порядок розгляду яких встановлено законодавством України (Законом України «Про звернення громадян», Податковим кодексом України, Кодексом адміністративного судочинства України, Цивільно процесуальним кодексом України, Господарським кодексом України, Кодексом законів про працю України та Кримінально-процесуальним кодексом України).

1.3 ОС ДП «Буковинастандартметрологія» розглядає всі скарги, апеляції, спірні питання та пропозиції, як потенційну можливість постійного поліпшення якості своєї діяльності шляхом виконання коригувальних дій, здійснення моніторингу та аналізування.

1.4 Ця інструкція розповсюджується на діяльність усіх підрозділів і співробітників ОС.

1.5 Інструкцію розроблено у відповідності до вимог стандарту ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2015 та ДСТУ ISO 9001:2015.

1.6 Вимоги процедури є обов'язковими для всіх посадових осіб, органів, організацій та підприємств, що приймають участь в роботах з сертифікації систем менеджменту, які виконуються ОС ДП «Буковинастандартметрологія».

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

У цій інструкції є посилання на такі нормативні документи:

- ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT);
- ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT);
- ДСТУ ISO 10005:2007 Системи управління якістю. Настанови щодо програм якості;
- ДСТУ ISO/TR 10013:2003 Настанови з розроблення документації системи управління якістю (ISO/TR 10013:2001, IDT);
- ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2015 Оцінка відповідності. Вимоги до органів, які проводять аудит і сертифікацію систем менеджменту. Частина 1. Вимоги;
- ДСТУ ISO 19011:2012 Настанови щодо здійснення аудитів систем управління (ISO 19011:2011, IDT);
- ДСТУ-П ISO/TS 22003 Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до органів, що здійснюють аудит та сертифікацію систем управління безпечністю харчових продуктів (ISO/TS 22003:2007, IDT)
- S-BS-01 Організаційна будова ДП “Буковинастандартметрологія”;
- S-BS-02 Структура органу з сертифікації ДП “Буковинастандартметрологія”;
- S-BS-03 Процес-орієнтована модель системи управління якістю органу з сертифікації систем менеджменту ДП "Буковинастандартметрологія";
- S-DK-01 Декларація щодо незалежності органу з сертифікації;
- S-DK-02 Декларація щодо забезпечення конфіденційності інформації;
- S-IN-5-01 Укладання договору на сертифікацію. Інструкція;
- S-IN-5-02 Визначення тривалості та ціни аудиту. Інструкція;
- S-IN-8.4-01 Конфіденційність. Інструкція;
- S-IN-8.4-02 Захист інформації на електронних носіях. Інструкція;
- S-IN-8.5-01 Обмін інформацією між органом з сертифікації та замовниками. Інструкція;
- S-IN-9.7-01 Апеляції та скарги. Інструкція;
- S-M-01 Аналізування системи управління. Методика;
- S-M-02 Стратегічне планування. Методика;
- S-M-03 Задокументована інформація. Методика;
- S-M-04 Внутрішній аудит. Методика;
- S-M-05 Коригувальні дії. Методика;
- S-M-06 Контроль невідповідних виходів. Методика;
- S-M-07 Контроль персоналу. Методика;
- S-M-08 Контроль ризиків. Методика;
- S-M-9H Порядок сертифікації систем управління безпечністю харчових продуктів. Методика;
- S-M-9Q Порядок сертифікації систем управління якістю. Методика;
- S-PC-01 Політи та цілі у сфері якості органу з сертифікації;
- S-PL-OC Положення про орган з сертифікації «Буковинастандартметрологія»;
- S-PL-ROC Положення про раду органу з сертифікації ДП «Буковинастандартметрологія»;

3 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ

В цій інструкції використовують терміни і визначення понять, що відповідають ДСТУ ISO 9000, ДСТУ ISO/IEC 17021-1, а також наступні:

Апеляційна комісія - комісія, яка призначається керівником ОС з числа кваліфікованих спеціалістів, які мають відповідну компетенцію і незалежні від предмету апеляції;

Відповідальний виконавець - відповідальна(і) особа(и), призначена(і) керівником ОС для розгляду скарги;

Заявник - замовник, клієнт, організація чи її представник (постачальник) або інша зацікавлена особа, яка подає скаргу або апеляцію до ДП «Буковинастандартметрологія»;

Апеляція - вимога подавача об'єкта оцінювання відповідності до ДП «Буковинастандартметрологія» переглянути рішення, що прийняте по відношенню до об'єкта;

Скарга - на відміну від **апеляції**, вираження незадоволення діями ДП «Буковинастандартметрологія» з боку будь-якої організації чи особи щодо очікування відповіді

Сертифікований замовник - організація, систему управління якої була сертифікована ОС ДП «Буковинастандартметрологія».

4 ПОЗНАКИ ТА СКОРОЧЕННЯ

В цій інструкції використано наступні позначки та скорочення:

АК – апеляційна комісія;

АУ – аудитор;

ВА – внутрішній аудит;

ВВ – відповідальний виконавець;

ВГ – виконавча група;

ГБ – головний бухгалтер;

ГД – генеральний директор;

ДП – державне підприємство;

ДП "Буковинастандартметрологія" - Державне підприємство "Чернівецький регіональний науково-виробничий центр стандартизації, метрології та сертифікації";

ЗКОС – заступник керівника ОС;

КОС – керівник органу з сертифікації;

НААУ – Національне агентство з акредитації України;

НВС – начальник відділу стандартизації, підтвердження відповідності продукції, послуг та систем управління;

НГВ – начальник господарського відділу;

НЯ – настанова щодо якості;

ОС - орган з сертифікації;

ПК – представник керівництва з питань якості;

СМ – система менеджменту;

СУ – система управління;

СУБХП – система управління безпечністю харчових продуктів;

СУЯ – система управління якістю;

ТЕ – технічний експерт.

5 ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ АПЕЛЯЦІЙ І СКАРГ

5.1 Загальні положення

5.1.1 ДП «Буковинастандартметрологія» несе відповідальність за всі рішення, прийняті на всіх рівнях процесу розгляду скарг або апеляцій, збір та зіставлення всієї інформації, необхідної для перевірки.

5.1.2 Заявник має право оскаржити висновки/рішення або дії/бездіяльність ОС, про що він повинен подати скаргу або апеляцію.

Скарга або апеляція може стосуватись:

- відмови у прийнятті до розгляду заявки на сертифікацію системи менеджменту;
- відмови у видачі сертифіката на систему менеджменту;
- скасування сертифікації і дії ліцензійної угоди;
- порушення правил і процедури сертифікації;
- незадовільного обслуговування і некоректного поведіння персоналу;
- порушення конфіденційності, неупередженості, недискримінаційності;
- строків виконання робіт з сертифікації;
- оформлення результатів випробувань (вимірювань), використання неузгоджених та/або не
- інших дій, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів замовника;
- діяльності або бездіяльності сертифікованих замовників.

Обов'язком заявника, що подав скаргу або апеляцію в ОС ДП «Буковинастандартметрологія», є надання відповідної додаткової документації та інформації (за необхідності).

5.1.3 Подання скарги або апеляції здійснюється безкоштовно.

При поданні, розгляді скарги або апеляції та ухваленні рішення ОС не здійснює будь-яких дискримінаційних дій проти заявника та забезпечує своєчасність, об'єктивність, справедливість, неупередженість процесу розгляду та забезпечення конфіденційності, в частині, що стосується заявника та предмета оскарження.

5.1.4 Апеляція повинна бути подана протягом місяця після отримання повідомлення про прийняте рішення. Подання апеляції не зупиняє дії рішення, прийнятого ОС раніше.

5.1.5 Скарга або апеляція повинна містити чітке викладення суті спірного питання та наступні відомості:

- назва, юридична і поштова адреси юридичної особи, телефон/факс/електронну пошту (паспортні дані для фізичної особи: П.І.Б., адреса, телефон);
- вимоги заявника і підстави, за яких рішення або дії вважаються неправильними, з посиланням на закони, нормативно-правові акти, керівні документи, інші матеріали та факти;
- документи, що додаються до скарги або апеляції (за наявності).

5.1.6 Будь яка скарга або апеляція без зазначення адреси, а також такі, з якого неможливо встановити авторство, визнаються анонімними, передається на розгляд керівнику органу з сертифікації для інформування та прийняття рішення.

5.1.7 ОС ДП «Буковинастандартметрологія» припиняє розгляд скарги або апеляції, якщо після отримання до розгляду від заявника надійшло клопотання про відмову від скарги або апеляції.

У разі припинення розгляду скарги або апеляції повторно звернення того ж заявника з тих самих підстав до ОС не допускається.

Не розглядаються повторні скарги або апеляції, здійснені одним і тим же заявником з одного і того ж питання, якщо питання вирішено по суті та офіційно сповіщено заявника про ухвалені рішення.

5.2 Конфіденційність та конфлікт інтересів

5.2.1 Будь-яка особа, призначена або іншим способом задіяна у процес розгляду скарги або апеляції, і в якій спостерігається дійсний чи усвідомлений конфлікт інтересів чи проблема конфіденційності щодо представленої ситуації, повинна негайно про це повідомити та самостійно відмовитись від будь-яких обговорень або можливості отримання інформації відносно конкретної скарги або апеляції.

Відповідальні особи та особи, залучені до процесу розгляду, не повинні мати комерційних або інших інтересів щодо конкретної скарги або апеляції та не повинні самостійно залучатись до будь-яких питань щодо скарги або апеляції.

5.2.2 Всі залучені особи повинні вжити належних заходів, щоб забезпечити конфіденційність інформації, отриманої під час розгляду.

5.2.3 Заявник, який подав скаргу, може побажати залишитись анонімним для інших сторін. У цьому випадку особа, призначена відповідальною за її розгляд, має вжити відповідних дій для забезпечення конфіденційності.

5.2.4 Кожна особа, залучена до процесу розгляду конкретної скарги або апеляції, зобов'язана зберігати конфіденційність інформації та інформувати про наявність конфлікту інтересів.

5.2.5 Інформацію про клієнта ОС, отриману з інших джерел, а не від самого клієнта (наприклад, від скаржника, регуляторного органу) вважають конфіденційною

5.3 Процес розглядання апеляцій та скарг

Процес розглядання апеляцій та скарг представлений на рисунку 1.

5.3.1 Отримання апеляції (скарги)

Скаргу або апеляцію до ОС можна подати у будь який спосіб:

- поштою або особисто – на адресу: Україна, 58013, м. Чернівці, вул. Героїв Майдану, 202;
- електронною поштою – на chcsm@cv.ukrtel.net; ;
- факс/fax: +38 (0372) 511 481.

Отримані письмові скарги або апеляції повинні передаватись до канцелярії у продовж 2 робочих днів.

Додаткові джерела надходження скарг:

- веб-сайт: www.dpbsm.cv.ua;
- телефон/phone: +38 (03722) 511 649;
- особисто на прийомі у генерального директора (керівника ОС) або його заступників;
- книга зауважень та пропозицій;
- скринька для анкет анонімного опитування.

Якщо скарга отримана в усній формі (особисто, по телефону), вона повинна бути зареєстрована в журналі телефонограм. Особа, яка отримує скаргу, повинна зареєструвати відповідні дані про заявника та його організацію, суть скарги та ншу інформацію таким чином, щоб була можливість встановити справедливості скарги.

Якщо стало відомо про скаргу із книг зауважень та пропозицій або анкет анонімного опитування, особа, уповноважена керівником ОС, оформляє службову записку та доповідає керівнику ОС (генеральному директору). В залежності від важливості та суті скарги, рішення та подальші дії реєструються в резолюції керівництва або протоколі оперативної наради.

Якщо стало відомо про скаргу іншим шляхом, за допомогою відкритих джерел інформації, таких як преса та інші засоби масової інформації (газета, телебачення і та ін.), ця інформація повинна бути досліджена та перевірена, і у разі підтвердження справедливості, зареєстрована (додаток Б) та розпочата робота над нею.

Факт надходження скарги або апеляції обов'язково доводиться до відома генерального директора ДП «Буковинастандартметрологія».

Примітка. У тих випадках, коли скаргу замовника (спірне питання) можливо вирішити в усному порядку (без дотримання документованої процедури), керівник структурного підрозділу має право надати відповідь та проінформувати про факт виникнення конфліктної ситуації через керівника підрозділу.

Процес: Вхід

Етапи

Виходи

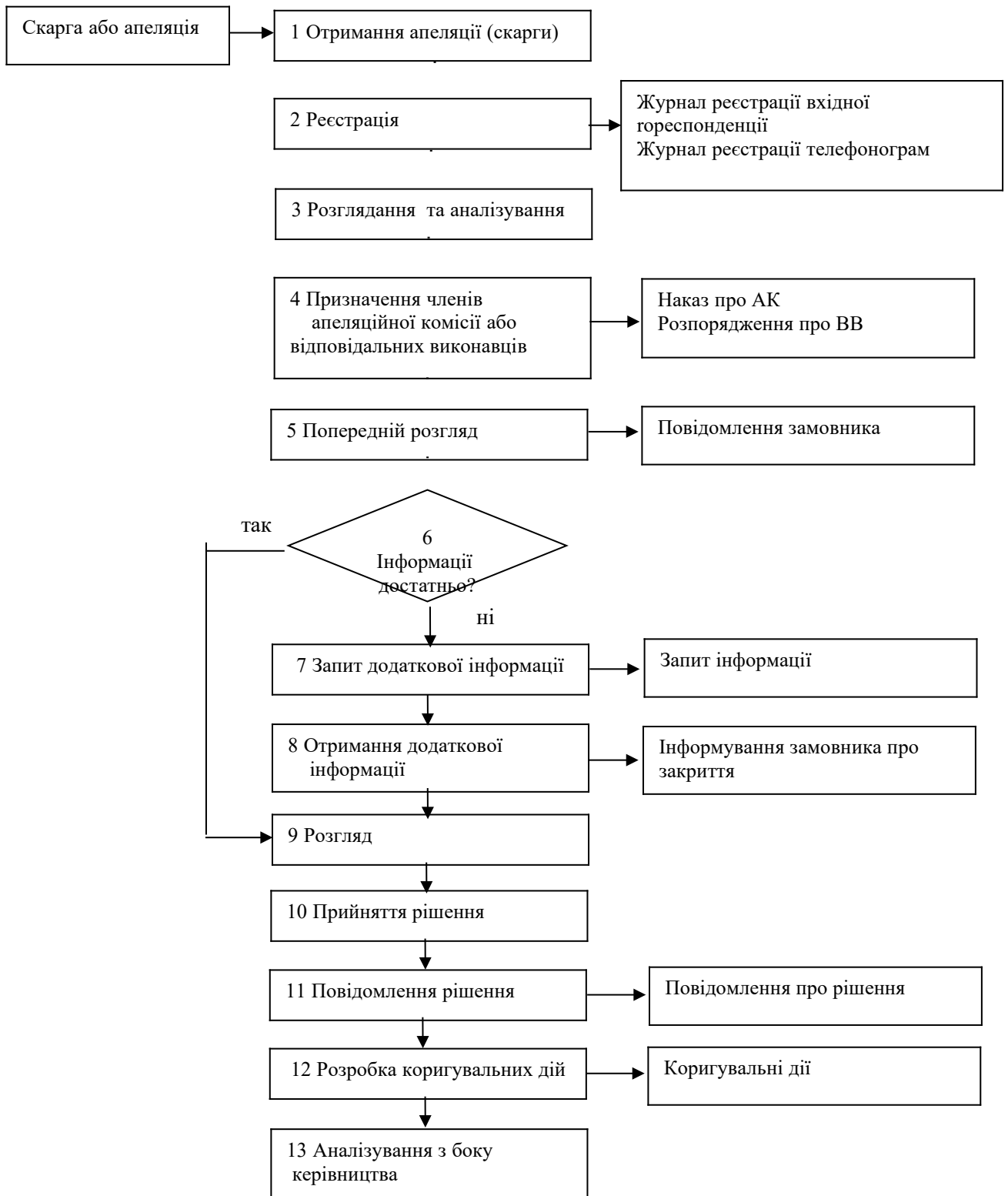


Рисунок 1 - Процес розглядання апеляцій та скарг

5.3.2 Реєстрація

Апеляція або скарга та інші матеріали, що надійшли разом з нею, в письмовому вигляді (пошта, електронна пошта, факс) реєструється канцелярією ДП «Буковинастандартметрологія» в журналі вхідної кореспонденції згідно «Інструкції з діловодства». Після реєстрації скарга або апеляція надаються генеральному директору (керівнику ОС) для ознайомлення та прийняття рішення.

Примітка. В журналі вхідної кореспонденції не реєструють скарги та пропозиції, що отримані з анкет анонімного опитування та книг зауважень та пропозицій замовників.

5.3.3 Розгляд та аналізування

В залежності від характеру скарги або апеляції, генеральним директором ДП «Укрметртестстандарт» приймається рішення про створення апеляційної комісії або призначення відповідальних виконавців з розгляду порушених питань.

Необхідно проаналізувати та впевнитись, чи стосується скарга або апеляція дій та рішень ДП «Буковинастандартметрологія», за які він відповідає, та якщо так – працювати над нею.

5.3.4 Призначення членів апеляційної комісії або відповідальних виконавців

Генеральний директор ДП «Буковинастандартметрологія» призначає відповідального виконавця або апеляційну комісію для розгляду скарги або апеляції відповідно.

Відповідальні виконавці зазначаються у резолюції генерального директора (розпорядженні).

Склад апеляційної комісії затверджується наказом генерального директора ДП «Буковинастандартметрологія». Голова апеляційної комісії призначається наказом, секретар обирається на засіданні комісії.

Під час формування складу апеляційної комісії повинна обов'язково враховуватися професійна компетентність її членів, а також забезпечувати їх незалежність від конфліктуючих сторін.

До розгляду не повинні залучатися особи, які приймали безпосередню участь у проведенні аудиту та приймали рішення щодо сертифікації за поданою апеляцією.

5.3.5 Попередній розгляд

АК або ВВ повинні перевірити вірогідність, тобто пересвідчитись, що суть скарги або апеляції чітко зрозуміла і документована, і що всі відповідні заяви, пред'явлені заявником, можуть бути належним чином підтверджені та повідомлені про це заявнику. Перевірка та підтвердження вірогідності означає, що вся інформація, представлена у скарзі або апеляції, може бути належним чином перевірена та підтверджена її правдивість через незалежні джерела інформації

Примітка: Перевірка вірогідності та повідомлення заявника необхідно виконати до того, як скарга або апеляція може вважатись офіційною та розпочнеться розгляд.

5.3.6 Необхідність додаткової інформації

АК/ВВ має право запитувати будь яку інформацію або документи, як він вважатиме за доцільне в будь-який час протягом процесу розгляду для підтвердження вірогідності скарги або апеляції. На вимогу АК/ВВ конфліктуючі сторони зобов'язані надати всі документи, матеріали або відомості, які підтверджують або пояснюють факти, що містяться у скарзі або апеляції.

5.3.7 Запит додаткової інформації

ОС направляє замовнику листа з вимогою надати додаткову інформацію по суті апеляції чи скарги.

5.3.8 Отримання додаткової інформації

Будь-які допоміжні документи або пояснення від заявника, повинні бути представлені на розгляд, щонайменше, за 10 робочих днів до кінцевого терміну розгляду.

Якщо заявник, не в змозі та/або не бажає представити на розгляд всю необхідну інформацію, та/або не бажає надати можливість ДП «Буковинастандартметрології» підтвердити скаргу або апеляцію, генеральний директор (за ініціативи АК/ВВ) має право закрити провадження та письмово поінформувати заявника, про закриття.

5.3.9 Розгляд

5.3.9.1 АК/ВВ, проводить аналіз та розгляд фактів наведених у скаргі або апеляції.

5.3.9.2 Максимальний термін розгляду скарги або апеляції – 30 днів після їх надходження до ДП «Буковинастандартметрологія». Термін розгляду може бути продовжено, але не більше ніж на десять днів, в разі неможливості розгляду скарги або апеляції у зазначений термін з незалежних від ОС ДП «Буковинастандартметрологія» причин (неподання необхідних документів, довідок тощо сторонніми організаціями, необхідність проведення додаткових перевірок чи експертиз).

Мотивоване рішення про продовження терміну розгляду скарги або апеляції надається заявнику не пізніше, ніж за два дні до закінчення кінцевого терміну розгляду апеляції або скарги (листом, електронною поштою, факсом тощо).

5.3.9.3 Розгляд скарги

ВВ ознайомлюється з матеріалами скарги, перевіряє факти, збирає додаткові матеріали з порушених питань, вислуховує думку та пояснення сторін (у разі необхідності).

Якщо скарга стосується сертифікованого замовника, ДП «Буковинастандартметрологія» разом із заявником та сертифікованим замовником визначають необхідність та об'єм розголошення предмета скарги та зроблені щодо неї висновки.

Після розгляду справи, ВВ повинен надати генеральному директору письмовий звіт про розглядання скарги, включаючи заяву, що вказує, являється скарга обґрунтованою чи ні, рекомендації щодо вирішення скарги та проект відповіді заявнику.

5.3.9.4 Розгляд апеляції

До розгляду апеляції запрошуються заявник та працівник ОС, відповідальний за рішення, які оскаржуються, про що повідомляються за тиждень до дати засідання АК. 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.

За результатами обговорення та розгляду апеляції, АК ухвалює рішення, яке приймається на закритому засіданні більшістю голосів. У разі рівного розподілу голосів “за” та “проти”, голос Голови АК є вирішальним.

За результатами розгляду апеляції ухвалюється рішення, яке підписується членами комісії, що проголосували за нього (додаток Б).

Якщо АК визнає дії або рішення ДП «Буковинастандартметрологія» неправомірними, то вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції або скарги і зобов'язує ДП «Буковинастандартметрологія» усунути допущені порушення та скасувати прийняте ним рішення

Якщо АК визнає дії або рішення ДП «Буковинастандартметрологія» правомірними, то вона приймає рішення про відмову заявнику у задоволенні апеляції або скарги.

АК може прийняти вмотивоване рішення про проведення повторної перевірки іншими аудиторами, що не приймали участь у роботах, результати яких оскаржуються.

Результати повторного аудиту є остаточними, скарги щодо цих результатів ДП «Буковинастандартметрологія» не приймає.

Комісія може ухвалити рішення щодо проведення додаткового перевіряння сфери діяльності, яка розглядається, шляхом проведення позачергового внутрішнього аудиту (S-M-04).

Рішення апеляційної комісії та проект відповіді передається генеральному директору ДП «Буковинастандартметрологія».

5.3.10 Прийняття рішення

Рішення та проекти відповіді надаються генеральному директору ДП «Буковинастандартметрологія» для прийняття остаточного рішення.

5.3.11 Повідомлення про рішення

Остаточна відповідь надсилається заявнику упродовж п'яти робочих днів після прийняття рішення генеральним директором ДП «Буковинастандартметрологія».

У разі незгоди з рішенням ДП «Буковинастандартметрологія», замовник має право звернутися до Мінекономрозвитку України або безпосередньо до суду, згідно з чинним законодавством України.

5.3.12 Вдосконалення

У разі, якщо дії або рішення ДП «Буковинастандартметрологія» були визнані неправомірними, керівництво ДП «Буковинастандартметрологія» ініціює заходи щодо усунення невідповідностей, виконання коригувань або коригувальних дій згідно з S-M-05 та S-M-06.

5.3.13 Аналізування з боку керівництва»

Всі скарги та апеляції, результати їх вирішення, аналізуються генеральним директором та його заступниками згідно з процедурою S-M-01.

6 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ І ПОВНОВАЖЕННЯ

6.1 Загальну відповідальність за функціонування процесу розгляду апеляцій та скарг несе генеральний директор та заступники генерального директора, у межах наданих повноважень.

Генеральний директор та заступники генерального директора повинні забезпечити, що рішення, яке буде повідомлено замовнику, було прийняте, розглянуте та ухвалене особами, що раніше не мала стосунку до предмету запиту, у т.ч. не залучалися до процесу розгляду скарги або апеляції, осіб, які проводили аудит або приймали рішення щодо оцінювання.

6.2 АК/ВВ в своїй діяльності керується чинним законодавством України, нормативно-правовими актами та внутрішніми нормативними документами, що діють в ОС ДП «Буковинастандартметрологія» і несуть відповідальність за дотримання вимог НД та документів СУ.

АК/ВВ мають право:

- одержувати всі документи, матеріали і відомості потрібні для розгляду скарги або апеляції;
- вимагати (за потреби) проведення додаткового оцінювання, що може вплинути на прийняття рішення;
- залучати під час розгляду представників конфліктуючих сторін, експертів інших організацій.

АК/ВВ зобов'язані дотримуватись конфіденційності щодо отриманої інформації під час роботи.

ДОДАТОК А - Журнал реєстрації апеляцій та скарг

№ п/п	Дата надходження та реєстраційний номер	Назва організації, ПІБ заявника (адреса)	Порушені питання (короткий зміст)

ПРОДОВЖЕННЯ ДОДАТКУ А (друга сторінка)

Зміст резолюції, її автор та дата, виконавець	Термін виконання	Відомості про виконання		Номер справи за номенклатурою
		№ вихідного документа	Короткий зміст відповіді	

ДОДАТОК Б - Рішення за результатами розгляду апеляції

РІШЕННЯ
за результатами розгляду апеляції

«__» _____ 20__р.

Апеляційна комісія у складі:

_____.

За участю:

_____.

розглянувши апеляцію _____ подану
_____ на рішення ОС
ДП «Буковинастандартметрологія» щодо _____
безпосередній виконавець _____.

ВСТАНОВИЛА:

_____.

На підставі викладеного апеляційна комісія прийняла рішення:

_____.

Голова апеляційної комісії: _____

Члени комісії: _____