



ЗМІСТ

1	ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	3
2	НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ	3
3	ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ	3
4	ОПИС ПРОЦЕДУРИ	3
5	ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ	5
6	КОНТРОЛЬ	6
7	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 та апеляціями в Органі з сертифікації персоналу ТОВ «Сертифікаційний центр «СТАНДАРТ» (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 такі визначення та скорочення:

КМ – Керівник з менеджменту;

НСМ – Настанова системи менеджменту;

ОСП – Орган з сертифікації персоналу;

ДПП – Документована процедура системи менеджменту;

СМ – Система менеджменту.

4 ОПИС ПРОЦЕДУРИ

4.1 Політика щодо апеляцій і скарг 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 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**.



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ

ПОДАННЯ ТА РОЗГЛЯД СКАРГ ТА
АПЕЛЯЦІЙ

ДПП ОСП 010

Редакція 02 від 08.11.2017 року

Сторінка 4 з 7

Вказані звернення можуть бути подані українською, російською або англійською мовами та в різний спосіб (письмово, усно, особисто, електронною поштою, телефоном т.і.).

4.2 Для розгляду скарг та апеляцій наказом створюється відповідна комісія (далі – апеляційна комісія).

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

4.3 Апеляційна комісія та її функції.

При надходженні скарг та апеляцій 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/апелянта про отримання скарги або апеляції.

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

Секретарем комісії призначений на постійній основі Керівник з менеджменту (КМ).

4.4 Для розгляду апеляції (скарги 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 «Сертифікаційний центр «СТАНДАРТ» 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, скарги та спірні питання щодо сертифікації, а також заходи з усунення їх причин (Альбом типових форм Ф ОСП 010-01). Відповідальний за ведення журналу реєстрації апеляцій та скарг – КМ.

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 (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 апеляційної 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 скарги чи апеляції керівник ОСП визначає необхідні подальші дії для вирішення проблеми та доручає КМ або визначеній особі вжити їх.

Всі матеріали по розгляду апеляції (скарги чи спірного питання), в тому числі листування, протокол, рішення та відомості щодо їх впровадження зберігаються 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.

