

i8.7-01	Редакція №4	Аркушів всього: 8	Аркуш: 2
---------	-------------	-------------------	----------

Зміст

- 1 Мета та область дії.
- 2 Визначення та скорочення.
- 3 Відповідальність.
- 4 Опис інструкції.
- 5 Документи, на які робляться посилання.
- Додатки:
- 1 Журнал реєстрації скарг та апеляцій.

1 Мета та область дії

Інструкція встановлює організаційні заходи, процедуру подачі і розгляду апеляцій з питань оцінки відповідності.

Інструкція розроблена на основі:

- Закону України Про підтвердження відповідності;
- Настанови з якості;
- керівних документів з сертифікації;
- ДСТУ ISO/IEC 17065, ДСТУ ISO/IEC 17021-1;
- Типового положення про апеляційні комісії при уповноважених органах з сертифікації

та порядок розгляду ними скарг.

Загальні положення по управлінню апеляціями викладені в Настанові з якості в розділах 8.7, 10.2.

2 Визначення і скорочення

ОС – орган сертифікації «Центр Оцінки Відповідності «ФАКТУМ»

3 Відповідальність

Комісія, яка створюється в ОС і призначена для розгляду та прийняття рішення за кожною апеляцією, в разі виникнення такої, несе встановлену законодавством відповідальність у разі неправомірного використання наданих їй прав, у тому числі за розголошення конфіденційної інформації.

i8.7-01	Редакція №4	Аркушів всього: 8	Аркуш: 3
---------	-------------	-------------------	----------

4 Опис

4.1 Порядок подання апеляції

4.1.1 Апеляція повинна подаватися у письмовій формі на ім'я керівника ОС протягом 10 днів після отримання замовником (апелянтом) рішення або інформації про дії, які замовник бажає оскаржити.

4.1.2 Замовником (апелянтом) можуть бути оскаржені такі рішення та дії ОС:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на роботи з оцінки відповідності;
- відмова у видачі сертифіката відповідності;
- відмова у видачі свідоцтва про визнання;
- скасування дії ліцензійної угоди;
- порушення правил і процедури оцінки відповідності (сертифікації);
- незадовільне обслуговування з боку ОС;
- некоректне поводження персоналу, дії персоналу при відборі зразків продукції;
- інші дії, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів замовника.

4.1.3 Апеляція подається за наявності у Замовника рішення ОС, або вчиненні організацією дії, які на погляд замовника, призводять до порушення його прав та інтересів у сфері оцінки відповідності.

4.1.4 Отримана та зареєстрована ОС апеляція (додаток 1) у двотижневий термін повинна бути доведена до керівництва та подана на розгляд комісії.

4.1.5 В апеляції повинна бути чітко викладена її суть. До апеляції додаються всі документи і матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції. Такими документами можуть бути:

- листування щодо спірного питання між замовником та ОС;
- протоколи випробувань продукції;
- зразки або фотознімки продукції (при необхідності);
- технічна документація на продукцію, виріб (у разі потреби).

Комісія може вимагати інші документи, необхідні для розгляду апеляції.

4.2 Склад комісії

4.2.1 Кандидатура голови комісії та її склад затверджуються наказом керівника ОС кожного разу після отримання апеляції.

4.2.2 До складу комісії включаються:

- представники виконавчих груп, відділів (крім тих, на які подана апеляція);
- представники випробувальної лабораторії, а також, за потреби, представники органу з сертифікації систем управління якістю, товариств споживачів та інших зацікавлених організацій (за згодою).

і8.7-01	Редакція №4	Аркушів всього: 8	Аркуш: 4
---------	-------------	-------------------	----------

4.2.3 Заступник голови комісії і секретар комісії обираються на засіданні комісії.

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

4.3 Порядок розгляду апеляцій

4.3.1 Зареєстрована у встановленому порядку апеляція та матеріали, які надійшли разом з нею, передаються комісії.

4.3.2 Комісія розглядає апеляцію у термін не пізніше одного місяця після її реєстрації.

Зацікавлені сторони сповіщаються про розгляд апеляції в письмовому вигляді з передбаченим порядком денним.

4.3.3 Головує на засіданнях комісії її голова. У разі відсутності голови комісії його обов'язки виконує заступник.

4.3.4 Під час розгляду апеляції апелянт (його представники), а також представники ОС мають право виступати, задавати питання, давати відповіді, робити заяви, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах. Обговорення може проводитись листуванням.

4.3.5 Обговорення результатів розгляду апеляції проводиться на закритому засіданні комісії тільки її членами у складі, достатньому для прийняття відповідного рішення (не менш двох третин складу комісії).

4.3.6 Протоколи засідань комісії повинні чітко і стисло описувати суть апеляції, зміст усіх запитань, відповідей і виступів.

4.3.7 За результатами обговорення та розгляду апеляції комісією виноситься рішення, яке приймається на закритому засіданні більшістю голосів.

Якщо комісія визнає дії або рішення ОС неправомірними, то вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції і рекомендує ОС усунути допущене порушення та скасувати прийняте ним рішення.

При прийнятті апеляції (хоча б частково), повинні бути розроблені, затверджені і виконані коригувальні дії згідно з м10.2-01 з усунення причин невідповідностей, які призвели до подання апеляції.

Якщо комісія визнає дії або рішення ОС правомірними, то вона приймає рішення про відмову заявнику у задоволенні апеляції.

4.3.8 Рішення комісії підписується головою комісії і всіма її членами.

4.3.9 Рішення комісії письмово доводиться до сторін, які брали участь у розгляді апеляції.

4.3.10 При незгоді з рішенням апеляційної комісії, Заявник має право звернутися до спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері підтвердження відпові-

i8.7-01	Редакція №4	Аркушів всього: 8	Аркуш: 5
---------	-------------	-------------------	----------

дності. Рішення спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері підтвердження відповідності може бути оскаржене в судовому порядку згідно з законодавством.

4.3.11 Протоколи засідань комісії та відповідні рішення залишаються в ОС протягом десяти років.

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

4.4 Порядок розгляду скарг

4.4.1 Після отримання скарги уповноважений персонал ОС перевіряє, чи стосується скарга діяльності замовника ОС. Якщо скарга стосується замовника ОС, враховуються результати робіт з аудиту, наглядання, інспекційного контролю, іншої перевірки, здійсненої замовнику. Скарга також передається замовнику ОС для здійснення діяльності щодо її розгляду та інформування ОС про результати цього розгляду, здійсненні коригування та коригувальні дії.

4.4.2 Процес розглядання скарги а також будь-які подальші дії з реагування на скаргу здійснюються з урахуванням положень ДСТУ ISO 10002 із забезпеченням умов конфіденційності.

4.4.3 Реєстрація скарг здійснюється аналогічно п. 4.1.4.

4.4.4 Отримана від замовника інформація щодо розгляду скарги критично розглядаються та ухвалюється особою, яка раніше не мала стосунку до предмету скарги.

4.4.5 Будь-які здійснені коригування, коригувальні та запобіжні дії реєструються згідно вимог м8.7-01, м10.2-01, м10.3-01.

4.4.6 ОС інформує скаржника щодо процесу розгляду скарги, а також його результатів.

4.4.7 ОС разом із скаржником та замовником визначають необхідність та об'єм розголошення предмета скарги та зроблені щодо неї висновки.

5 Документи, на які робляться посилання

Закон України «Про підтвердження відповідності»;

Типове положення про апеляційні комісії при уповноважених органах з сертифікації та порядок розгляду ними скарг (Наказ Державного комітету стандартизації, метрології та сертифікації України від 30 жовтня 2001 року N 526 Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 26 грудня 2001 р. за № 1074/6265);

Настанова з якості ТОВ «Центр Оцінкм Відповідності «ФАКТУМ»

ДСТУ ISO 17065-2012 Оцінювання відповідності. Вимоги до органів, що сертифікують продукцію, процеси та послуги;

ДСТУ ISO 10002:2007 Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях.

i8.7-01	Редакція №4	Аркушів всього: 8	Аркуш: 6
----------------	--------------------	-------------------	----------

ДСТУ ISO/IEC 17021-1:2015 Вимоги до органів, які провадять аудит і сертифікацію систем управління;

м8.7-01 Контроль невідповідностей;

м10.2-01 Коригувальні дії;

м10.3-01 Постійне поліпшення.