

**ТОВ «АУДИТ ТА СЕРТИФІКАЦІЯ»**

ЗАТВЕРДЖЕНО НАКАЗОМ  
ВІД 04.02.2020 № 4

**СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ**

**МЕТОДИКА  
СКАРГИ А АПЕЛЯЦІЇ**

|                                |                            |                                |
|--------------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| Методика<br>Скарги та апеляції |                            | ТОВ «АУДИТ ТА<br>СЕРТИФІКАЦІЯ» |
| М 04.06                        |                            | Редакція 1                     |
| Розробив:<br>Янкович С.В.      | Перевірів:<br>Янкович С.В. | Лист 1 з 5                     |

## 1 МЕТА ТА СФЕРА ВИКОРИСТАННЯ

Ця методика встановлює управлінські дії, а також пов'язані з ними відповідальність та повноваження, щодо розгляду скарг та апеляцій стосовно діяльності Органа з оцінки відповідності ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «АУДИТ ТА СЕРТИФІКАЦІЯ» (далі ООВ чи ООВ ТОВ «АУДИТ ТА СЕРТИФІКАЦІЯ») під час здійснення робіт оцінки відповідності (сертифікації) відповідно до вимог ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2014 та ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2017.

Положення даної методики поширюються на весь персонал ООВ.

## 2 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

В цій процедурі використано терміни та визначення згідно з ДСТУ ISO 9000:2015, ДСТУ ISO/IEC 17000:2007.

**Апеляція** - вимога подавача об'єкта оцінювання відповідності до органу оцінювання відповідності переглянути рішення, ухвалене цим органом щодо об'єкта.

**Скарга** – заява про незадоволеність діями органу оцінювання відповідності з боку будь-якої організації чи особи щодо очікування відповіді.

## 3 ПРИЙНЯТІ СКОРОЧЕННЯ

ООВ – орган з оцінки відповідності;

ООВ ТОВ «АУДИТ ТА СЕРТИФІКАЦІЯ» – орган з оцінки відповідності ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «АУДИТ ТА СЕРТИФІКАЦІЯ»

ПК – представник керівництва.

СУ – системи управління.

## 4 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Відповідальним за впровадження та актуалізацію цієї методики є Представник керівництва (далі - ПК).

Методика є обов'язковою для всього персоналу ООВ (в тому числі зовнішнього).

Весь персонал ООВ зобов'язаний надавати інформацію керівнику ООВ щодо будь-якої скарги від будь-якої зацікавленої сторони.

Весь персонал ООВ зобов'язаний надавати роз'яснення щодо права замовника надавати апеляцію та право будь-якої сторони надавати скаргу до ООВ.

## 5 ВИМОГИ

### 5.1 Загальні положення

Реагування на скарги та апеляції є важливим засобом захисту для ООВ, його замовників і інших зацікавлених сторін від загроз неупередженості. Довіра до результатів сертифікаційної діяльності зберігається, коли скарги розглядаються відповідним чином. Зацікавлені сторони очікують, що апеляції та скарги будуть проаналізовані і, якщо вони визнані дійсними, вони повинні мати впевненість, що відповідні заходи будуть вжиті.

Апеляція може подавись в разі:

- відмови у прийнятті до розгляду заявки на сертифікацію ООВ;

|                                |                            |                                |
|--------------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| Методика<br>Скарги та апеляції |                            | ТОВ «АУДИТ ТА<br>СЕРТИФІКАЦІЯ» |
| М 04.06                        |                            | Редакція 1                     |
| Розробив:<br>Янкович С.В.      | Перевірив:<br>Янкович С.В. | Лист 2 з 5                     |

- надання рішення про відмову в сертифікації;
- рішення про тимчасове призупинення сертифіката відповідності
- рішення про скасування сертифіката відповідності;
- рішення про скорочення сфери сертифікації.

Скарги, що надходять від заявників та інших сторін можливі у разі:

- порушення встановленого порядку проведення робіт з сертифікації;
- невиконання робіт у встановлені терміни;
- допущення помилок при оформленні документів;
- скарга може стосуватись також сертифікованого Замовника ООВ.

### **5.2 Процес розгляду апеляцій або скарг**

Процес розгляду апеляції або скарги складається з наступних етапів:

- реєстрація апеляції або скарги;
- опрацювання апеляції або скарги;
- коригувальні дії (у разі необхідності);
- повідомлення заявника про результати опрацювання апеляції або скарги;
- документування процесу розгляду апеляції або скарги та архівація документів.

### **5.3 Реєстрація апеляцій та скарг.**

Апеляція повинна надаватися у письмовому вигляді на ім'я Керівника ООВ. В листі вказується дата отримання рішення щодо сертифікації. Термін подання апеляції становить 1 місяць з дати отримання рішення щодо сертифікації. Подання апеляції не зупиняє дії рішення щодо сертифікації, прийнятого ООВ.

Скарга може надаватися будь-якою зацікавленою стороною, у будь-якому вигляді (письмово або усно) будь-якому співробітнику ООВ. Лист з апеляцією чи скаргою або усні повідомлення розглядаються Керівником ООВ та реєструються ПК у «Журналі розгляду скарг та апеляцій» (Ф 04.06-01).

Апеляція або скарга повинна містити:

- відомості про заявника, який подав апеляцію чи скаргу;
- найменування та адресу (для юридичних осіб);
- прізвище, ім'я, по батькові, паспортні дані, адреса (для фізичних осіб);
- вимоги заявника і підстави, за якими він вважає рішення, прийняте ООВ неправильними.

Апелянт може у будь-який час відкликати подану апеляцію. У разі відкликання апеляції, розгляд апеляції зупиняється.

### **5.4 Термін розгляду апеляцій та скарг.**

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

Якщо у місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, Керівник ООВ, встановлює необхідний термін для її розгляду, про що повідомляється заявникові

### **5.5 Розгляд апеляцій та скарг**

Розгляд апеляцій, скарг в ООВ відбувається на засіданні Комісії з розгляду апеляцій (скарг) (далі Комісія).

При надходженні апеляції або скарги Керівник ООВ складає в триденний термін наказ про формування Комісії. До Комісії не залучаються особи, які: приймали участь в

|                                |                            |                                |
|--------------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| Методика<br>Скарги та апеляції |                            | ТОВ «АУДИТ ТА<br>СЕРТИФІКАЦІЯ» |
| М 04.06                        |                            | Редакція 1                     |
| Розробив:<br>Янкович С.В.      | Перевірів:<br>Янкович С.В. | Лист 3 з 5                     |

аудиті; приймали рішення щодо сертифікації; є об'єктом скарги; надавали консультування заявнику; мали зв'язки із заявником протягом останніх двох років. Також до розгляду апеляцій чи скарг не залучається керівництво ООВ.

Головою Комісії призначається особа що має компетентність в оцінці відповідності. Головою Комісії можуть призначатись позаштатні працівники, які є компетентними в оцінці відповідності.

За організацію роботи Комісії відповідальний ПК, який призначається секретарем Комісії. У разі якщо скарга стосується ПК секретарем призначається особа, що не має відношення до апеляції чи скарги. Секретар здійснює діловодство щодо розгляду апеляцій та скарг.

Члени Комісії повинні поінформувати керівництво ООВ до початку роботи про будь-які наявні, колишні або майбутні зв'язки між ними та заявником.

Комісія повинна мати необхідну загальну компетентність стосовно змісту апеляції чи скарги.

Для розгляду апеляції чи скарги секретар Комісії комплектує наступні документи: апеляція чи скарга, листування щодо порушеного питання між заявником та ООВ, відповідні записи на підставі яких виникло невдоволення (справа з сертифікації; докази вчинених дій; іншу інформацію, яку одна із сторін вважає важливою для розгляду).

За сім робочих днів до дати засідання Комісії її секретар сповіщає про час і місце засідання Комісії та заявнику. Перелік учасників засідання (крім членів Комісії та представника заявника) секретар погоджує з Головою Комісії.

На початку засідання Голова ознайомлює, під підпис в наказі, про зобов'язання членів Комісії (відповідно до наказу). Відмова від підписання наказу унеможлиблює участь особи у розгляді та прийнятті рішення.

Підчас засідання:

- Голова Комісії інформує членів Комісії з питання, що розглядається;
- заявник має право бути заслуханим на засіданні Комісії;
- Голова комісії може надати можливість висловити точку зору іншим особам, які приймали участь у діяльності щодо якої розглядається апеляція чи скарга;
- під час обговорення мають бути присутні тільки члени Комісії, в повному складі.

Рішення щодо апеляція чи скарги Комісія приймає на закритому засіданні, конфіденційно.

Протокол засідання Комісії веде і підписує її секретар, затверджує Голова Комісії.

В протоколі засідання щодо розгляду скарги чи апеляції повинно бути визначено всіх присутніх та повинна міститися точка зору кожного члена Комісії. Кожен член Комісії повинен підписати протокол або сформулювати особисту думку власноруч під час підписання протоколу.

## 5.6 Дії за результатами розгляду апеляцій та скарг

Після прийняття остаточного рішення по апеляції та скаргі, у разі необхідності, Комісія може рекомендувати керівництву ООВ у встановленому порядку внести зміни до чинної системи управління та(або) вжити необхідних заходів для усунення невідповідної роботи ООВ та її наслідків.

|                                |                            |                                |
|--------------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| Методика<br>Скарги та апеляції |                            | ТОВ «АУДИТ ТА<br>СЕРТИФІКАЦІЯ» |
| М 04.06                        |                            | Редакція 1                     |
| Розробив:<br>Янкович С.В.      | Перевірів:<br>Янкович С.В. | Лист 4 з 5                     |

### **5.7 Повідомлення заявника про результати обробки апеляцій та скарг**

Протягом трьох робочих днів із дати прийняття рішення по апеляції та скаргі заявнику надсилається письмова відповідь. Складання листа-відповіді заявнику є відповідальністю секретаря Комісії.

### **5.8 Документування процесу розгляду апеляцій та скарг, архівація документів**

Процес розгляду апеляцій та скарг документується Комісією шляхом ведення відповідного протоколу засідання Комісії. Належне ведення протоколу є відповідальністю секретаря Комісії.

Документація по розгляду апеляцій та скарг зберігається в ООВ відповідно до встановленого терміну.

У разі застосування електронної пошти (або інших сервісів обміну повідомленнями в електронному вигляді) всі повідомлення мають бути роздруковані, підписані особою, яка їх роздрукувала та додані до справи щодо розгляду апеляцій та скарг.

Відповідальність за збереження документації Комісії (протоколи засідань, матеріали пов'язані із розглядом апеляцій та скарг) несе ПК.

Всі дані отримані під час розгляду апеляцій та скарг повинні оброблятися, враховуючи заходи дотримання конфіденційності.

## **6 ПОСИЛАННЯ**

1. ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник (ISO 9000:2015, IDT);
2. ДСТУ ISO 17000:2007 Словник термінів і загальні принципи ISO/IEC 17000:2004, IDT);
3. ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2017 «Оцінка відповідності. Вимоги до органів, які здійснюють аудит і сертифікацію систем управління. Частина 1. Вимоги (EN ISO/IEC 17021-1:2015, IDT; ISO/IEC 17021-1:2015, IDT)»;
4. ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2014 «Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг (EN ISO/IEC 17065:2012, IDT)».

|                                |                            |                                |
|--------------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| Методика<br>Скарги та апеляції |                            | ТОВ «АУДИТ ТА<br>СЕРТИФІКАЦІЯ» |
| М 04.06                        |                            | Редакція 1                     |
| Розробив:<br>Янкович С.В.      | Перевірив:<br>Янкович С.В. | Лист 5 з 5                     |