

**ТОВ «НВО «Донтехсерт»
Орган з оцінки відповідності продукції
(ООВ)**

**«ЗАТВЕРДЖЕНО»
наказом по ТОВ «НВО «Донтехсерт»
від р. №**

**СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКОСТЮ.
РОЗГЛЯД АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ ЧИ СПІРНИХ ПИТАНЬ.
Процедура СЯ.ПР.07:2015**

Редакція 1
Введено у дію з 07.06.2015

ТОВ «Науково-виробниче об'єднання «Донтехсерт»	Розгляд апеляцій, скарг чи спірних питань	Редакція №1
	СЯ.ПР.07:2015	Стор. 3 з 9

ЗМІСТ

	Стор.
1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ	3
2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ	3
3 ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ	3
4 ПОВОДЖЕННЯ З АПЕЛЯЦІЯМИ	4
4.1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	4
4.2 ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ АПЕЛЯЦІЙ	5
5 ПОВОДЖЕННЯ ІЗ СКАРГАМИ ТА СПІРНИМИ ПИТАННЯМИ	6
ЛИСТОК РЕЄСТРАЦІЇ ЗМІН	8

ТОВ «Науково-виробниче об'єднання «Донтехсерт»	Розгляд апеляцій, скарг чи спірних питань	Редакція №1
	СЯ.ПР.07:2015	Стор. 4 з 9

1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1.1 Ця процедура поширюється на орган з оцінки відповідності продукції товариства з обмеженою відповідальністю «Науково-виробниче об'єднання «Донтехсерт» (далі – ООВ) і розроблена в доповнення Настанови з якості ДСЯ-НЯ.02:2015.

1.2 Ця процедура встановлює порядок реєстрації та розгляду апеляцій, скарг чи спірних питань, а також впровадження заходів з усунення їх причин, документального оформлення проваджених дій та оцінювання їх ефективності.

1.3 Дія цієї Процедури поширюється на керівництво та співробітників ООВ, які відповідальні чи залучаються до розгляду апеляцій, вирішенню скарг чи спірних питань.

Ця процедура має статус публічно доступної і повинна надаватися без обмежень за вимогою будь-якої особи, яка має спільні стосунки з ООВ.

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

У цій процедурі є посилання на такі документи:

ДСТУ ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005)	«Системи управління якістю. Основні положення та словник» (Quality management systems – Fundamentals and vocabulary)
ДСЯ-НЯ.02:2015	Настанова з якості органу з оцінки відповідності продукції
СЯ.ПР.11:2015	Порядок взаємодії із замовниками. Процедура
ПСЯ №8.5.1	Застосування коригувальних дій.
ПСЯ №8.5.2	Застосування запобіжних дій.
ДСЯ-ПА	Положенні про Апеляційну комісію ООВ
СЯ.ЗФ.01:2015	Збірник форм документів органу з оцінки відповідності продукції
ЖСЯ.№8.2.1/2	Журнал реєстрації апеляцій, скарг та спірних питань, отриманих ООВ

3. ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ

3.1 Терміни та визначення

У цій процедурі застосовано терміни та визначення, що наведені у ДСТУ ISO 9000.

3.2 Позначення та скорочення

У цій процедурі застосовано такі позначення та скорочення:

Настанова, НЯ – настанова з якості (комплект документів, в якому викладені конкретні методи та процедури, які дозволяють органу з оцінки відповідності виконувати задачі в сфері якості і забезпечують довіру до своєї роботи);

ООВ – орган з оцінки відповідності товариства з обмеженою відповідальністю «Науково-виробниче об'єднання «Донтехсерт».

Скарга – невдоволення, протест чи заперечення, викладені у письмовій формі, стосовно діяльності ООВ (його посадових осіб) при проведенні робіт з оцінки відповідності продукції.

ТОВ «Науково-виробниче об'єднання «Донтехсерт»	Розгляд апеляцій, скарг чи спірних питань	Редакція №1
	СЯ.ПР.07:2015	Стор. 5 з 9

4 ПОВОДЖЕННЯ З АПЕЛЯЦІЯМИ

4.1 Загальні положення

4.1.1 Замовник робіт з оцінки відповідності продукції (клієнт) має право опротестувати (подати апеляцію) будь – яке прийняте ООВ рішення щодо поданої ним заявки, надання чи скасування сертифікації, реєстрування декларації про відповідність, схвалення системи управління якістю або укладання ліцензійної угоди.

4.1.2 Право клієнта подати апеляцію та наявність у ООВ відповідних процедур оговорюються у договорі на проведення робіт з оцінки відповідності окремим додатком «Зобов'язання та права виробника (постачальника) продукції, оцінка відповідності якої проведена ООВ» (згідно із процедурою СЯ.ПР.11).

4.1.3 Якщо клієнт бажає подати апеляцію, він повинен подати письмову апеляцію не пізніше одного місяця після одержання письмового рішення, яке він має намір опротестувати. В апеляції повинна бути чітко викладена суть питання. До апеляції додаються всі необхідні матеріали та документи, які підтверджують та пояснюють факти, які містяться в апеляції.

Подана апеляція не зупиняє дії прийнятого рішення.

4.1.4 З метою забезпечення, що подання, розслідування і рішення за апеляціями не здійснюється з будь-якими дискримінаційними діями проти апелянта, керівництво ООВ надає повноваження щодо прийняття рішення за апеляціями спеціально утвореному комітету-Апеляційній комісії і зобов'язується (декларовано у Політиці ООВ) виконувати ці рішення.

Відповідальними за дотримання порядку розгляду апеляцій є голова та члени апеляційної комісії ООВ.

4.1.5 ООВ проводить реєстрацію усіх отриманих апеляцій, а також заходів з усунення їх причин, у «Журналі реєстрації скарг і рекламаций» (ЖСЯ №8.2.1/2).

4.1.6 Зареєстровані апеляції подаються для розгляду до Апеляційної комісії ООВ. Факт отримання апеляції і передачі її на розгляд Апеляційної комісії, ООВ повідомляє апелянту офіційним листом.

В ході розгляду апеляції, апелянту також повідомляються:

- час розгляду апеляції Апеляційною комісією;
- можливість участі представників апелянта у розгляді його питання Апеляційною комісією;
- проміжні звіти та підсумки розгляду апеляції;
- рішення, прийняте Апеляційною комісією.

4.1.7 Рішення, прийняте Апеляційною комісією, повинне ухвалюватися, або перевірятися і затверджуватися, особою, не залученою попередньо до змісту апеляції.

ООВ несе відповідальність за виконання усіх рішень на усіх рівнях процесу розгляду апеляцій.

4.1.8 ООВ повинен надати офіційне повідомлення апелянту щодо закінчення процесу розгляду апеляції та дії, які ним впроваджені за рішенням Апеляційної комісії.

ТОВ «Науково-виробниче об'єднання «Донтехсерт»	Розгляд апеляцій, скарг чи спірних питань	Редакція №1
	СЯ.ПР.07:2015	Стор. 6 з 9

4.2 Порядок розгляду апеляцій

4.2.1 ООВ для розгляду апеляцій створює Апеляційну комісію, яка може складатися з постійного складу та тимчасових членів комісії, які призначаються для розгляду конкретних питань.

До складу Апеляційної комісії не залучаються особи, включаючи керівний персонал ООВ, рішення яких опротестовується, а також, якщо вони були задіяні протягом останніх двох років в роботах з заявником чи постачальником, апеляція якого розглядається.

Апеляційна комісія проводить розгляд апеляцій на громадських засадах.

Апеляційна комісія керується в своїй діяльності чинним законодавством і нормативними документами системи якості ООВ.

Апеляції розглядається Апеляційною комісією не пізніше двох тижнів після їх одержання та реєстрації у ООВ.

Порядок роботи апеляційної комісії, її права та відповідальність наведені у Положенні про апеляційну комісію ДСЯ-ПА.

4.2.2 Для розгляду апеляції ООВ надає апеляційній комісії такі документи:

- апеляцію та матеріали, що до неї додаються;
- листування щодо спірного питання між заявником, ООВ, організаціями, що залучалися до робіт на умовах субпідряду;
- матеріали оцінювання (випробувань) зразків продукції;
- нормативні документи на об'єкт оцінки відповідності продукції;
- інші необхідні матеріали чи документи.

4.2.3 Апеляційна комісія розглядає питання конфіденційно.

Апелянт та особи, рішення яких опротестовується, мають право бути заслуханими на засіданні Апеляційної комісії або іншим чином офіційно представити свій випадок.

4.2.4 Апеляційна комісія, як правило, приймає одне з таких рішень:

- видати сертифікат відповідності, зареєструвати декларацію про відповідність, видати документ про схвалення системи управління якістю, укласти ліцензійну угоду на право застосування знака відповідності;
- відмовити у видачі (укладанні) документів, що наведені вище;
- скасувати видані (оформлені) раніше документи.

4.2.5 Рішення апеляційної комісії письмово доводиться головою Атестаційної комісії до керівництва ООВ.

4.2.6 Керівництво ООВ здійснює аналіз отриманих матеріалів та рішення Апеляційної комісії з метою розроблення коригувальних дій, які повинні включати заходи:

- для зменшення наслідків будь-якої невідповідності, що призвела до апеляції;
- відновлення відповідності з вимогами до проведення заходів оцінки відповідності продукції настільки швидко, наскільки можливо;
- запобігання повторенню невідповідності.

Якщо раніше мали місце подібні апеляції чи ситуації, які могли привести до апеляцій чи скарг, керівництво ООВ, при плануванні корегувальних дій, повинне врахувати результати розгляду подібних попередніх апеляцій.

4.2.7 Рішення, що буде повідомлено апелянту, повинне ухвалюватись або перевірятись і затверджуватись особою(ами), що не була(и) залучені попередньо до предмету апеляції. Керівництво ООВ письмово (лист у довільній формі) сповіщає апелянта про прийняте Апеляційною комісією рішення та про заходи, які впроваджені за прийнятим рішенням.

ТОВ «Науково-виробниче об'єднання «Донтехсерт»	Розгляд апеляцій, скарг чи спірних питань	Редакція №1
	СЯ.ПР.07:2015	Стор. 7 з 9

4.2.8 Результати виконання належних подальших дій за рішенням Апеляційної комісії документально оформлюються та оцінюється їх ефективність, що реєструється у «Журналі реєстрації скарг і рекламацій» (ЖСЯ №8.2.1/2).

У разі потреби, здійснюється впровадження коригувальних чи запобіжних дій у відповідності з процедурами ПСЯ №8.5.1 та ПСЯ №8.5.2.

5 ПОВОДЖЕННЯ ІЗ СКАРГАМИ ТА СПІРНИМИ ПИТАННЯМИ

5.1 Політика вирішення керівництвом ООВ скарг чи спірних питань отриманих з боку замовників чи інших сторін, полягає у забезпеченні об'єктивного та оперативного вирішення порушених питань та усуненні причин, які призвели до їх появи.

5.2 Процес розгляду скарги (спірного питання) включає такі елементи:

- реєстрування і відслідковування скарг;
- розслідування скарг і вирішення які дії треба вжити;
- забезпечення, що будь-яке відповідне коригування і коригувальну дію вжито.

5.3 З метою забезпечення, що розгляд скарг здійснюється неупереджено і без будь-яких дискримінаційних дій проти особи, яка подала скаргу, процедура розгляду скарг передбачає дотримання таких принципів:

- обов'язкове реєстрування усіх отриманих ООВ скарг чи спірних питань;
- розгляд скарг особами, які компетентні і не мають відношення до питання, що оскаржується;
- інформування позивача про отримання скарги, закінчення процесу її розгляду, результати та прийняті рішення.

5.4 Процедури розгляду скарг включають:

- реєстрацію отриманої скарги;
- оброблення скарги;
- впровадження коригувальних чи запобіжних дій;
- повідомлення заявника про результати розгляду скарги та впроваджені заходи;
- документування матеріалів розгляду скарги.

5.5 Реєстрації підлягають усі скарги (офіційно отримані спірні питання), що надійшли до ООВ, за винятком тих, які не містять інформації щодо авторства. Такі скарги вважаються анонімними і розгляду не підлягають.

Реєстрацію скарг проводить особа, відповідальна за ведення діловодства у ООВ.

Реєстрація скарг здійснюється у «Журналі реєстрації скарг рекламацій» (ЖСЯ №8.2.1/2).

5.6 Розгляд скарг.

Після реєстрації скарга надається керівнику ООВ, який встановлює, чи стосується скарга (спірне питання) діяльності з оцінки відповідності продукції, за яку несе відповідальність ООВ, чи вона стосується продукції, яка підлягає оцінюванню.

Якщо будь-яка скарга стосується продукції, ООВ у належний термін повинен сповістити виробника (постачальника), якого ця скарга стосується і який має право висловити своє бачення проблеми.

У разі необхідності, керівник ООВ сповіщає скаржника про отримання скарги і початок процесу її розгляду.

За результатами ознайомлення із скаргою та визначення напрямку діяльності, якої стосується скарга, керівник ООВ призначає комісію для розгляду скарги (доручає розгляд компетентній по суті скарги особі). У разі наявності загрози неупередженості, при розгляді скарги персоналом ООВ, вона може передаватися для розгляду до Апеляційної комісії.

ТОВ «Науково-виробниче об'єднання «Донтехсерт»	Розгляд апеляцій, скарг чи спірних питань	Редакція №1
	СЯ.ПР.07:2015	Стор. 8 з 9

До складу комісії не призначаються особи, які мають відношення до питання, що оскаржується.

Комісія ознайомлюється із скаргою, збирає та аналізує необхідні матеріали та інформацію, які стосуються суті питання, що оскаржується. У разі необхідності комісія повідомляє позивача про отримання скарги і впровадження процесу її розгляду, а також може заслухати позивача. На комісію покладається відповідальність за збирання і перевіряння всієї необхідної інформації, щоб підтвердити скаргу,

Термін розгляду скарги комісією не повинен перевищувати 15 діб. Якщо термін розгляду скарги потребує більшого часу, позивач повинен бути про це сповіщений.

За результатами розгляду скарги комісія готує проект рішення по скарзі та пропозиції щодо впровадження коригувальних чи запобіжних дій. Підготовлені документи подаються керівнику ООВ (особі, яка його заміщує) для прийняття остаточного рішення.

5.7 Після прийняття остаточного рішення, у разі потреби, здійснюється впровадження коригувальних чи запобіжних дій у відповідності з процедурами ПСЯ №8.5.1 та ПСЯ №8.5.2 та оцінювання їх ефективності.

5.8 На протязі трьох робочих днів після прийняття остаточного рішення по скарзі, позивачу направляється письмова відповідь у якій обгрунтовано та в коректній формі наводяться результати розгляду скарги (спірного питання) та дії, що впроваджені (впроваджуються).

5.9 Результати розгляду скарги (спірного питання) документуються і зберігаються у справі матеріалів розгляду скарг на протязі не менш ніж три роки. Документування і зберігання матеріалів розгляду скарг здійснює керівник з якості.

ООВ погоджує із виробником (постачальником) і скаржником, чи потрібно, і якщо так, у якому обсязі, розголошувати предмет скарги та її висновки, а також у який спосіб це доцільно зробити.

5.10 Відповідальними за дотримання порядку розгляду скарг є керівники ООВ.

