

**Орган сертифікації продукції та послуг  
ДП НДІ "Система"**

ПОГОДЖУЮ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Представник керівництва

Керівник органу сертифікації

\_\_\_\_\_ А.Є. Лютий  
" 21 " лютого 2018 р.

\_\_\_\_\_ В.В. Паракуда  
" 21 " лютого 2018 р.

**Процедура  
Розгляд скарг та апеляцій**

**П7.13-01-2018**

Контрольний примірник  
Облікований примірник №  
Необлікований примірник


Орган сертифікації продукції та послуг ДП НДІ "Система"	Процедура Розгляд скарг та апеляцій П7.13-01-2018	Ред. 2 21.02.2018 стор. 2 із 11
---	---	---------------------------------------

## ЗМІСТ

1. Сфера застосування .....	3
2. Нормативні посилання .....	3
3. Терміни та визначення .....	3
4. Позначення та скорочення .....	3
5. Загальні положення .....	3
6. Порядок подання та реєстрації апеляцій .....	4
7. Порядок розгляду апеляцій .....	4
8. Порядок подання та реєстрації скарг	6
9. Порядок розгляду скарг	6
10. Відповідальність .....	7
11 Перелік внутрішніх документів, на які є посилання та форм протоколів, що використовуються .	7
Додаток А. Форма журналу реєстрації апеляцій	8
Додаток Б. Форма журналу реєстрації скарг	9

Орган сертифікації продукції та послуг ДП НДІ "Система"	Процедура Розгляд скарг та апеляцій П7.13-01-2018	Ред. 2 21.02.2018 стор. 3 із 11
---	---	---------------------------------------

## **1 Сфера застосування**

Ця процедура визначає основні правила та порядок розгляду скарг та апеляцій.

Вимоги процедури є обов'язковими для вищого керівництва органу сертифікації, керівників структурних підрозділів та членів апеляційної комісії.

## **2 Нормативні посилання**

У цій процедурі є посилання на такі стандарти:

ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів.

## **3 Терміни та визначення**

Терміни та визначення, що використані в цій процедурі, відповідають ДСТУ ISO 9000:2015 .

Апеляція – оскарження рішення органу оцінювання відповідності з боку будь-якої організації чи особи, стосовно сертифікації/оцінки відповідності та пов'язаних з нею дій, з вимогою переглянути ухвалене рішення.

Скарга – це вираження невдоволення, викладене як правило в письмовій формі, щодо дій працівників органу з оцінки відповідності (далі – ООВ) з боку будь-якої фізичної чи юридичної особи, що може виникнути в процесі відносин, пов'язаних з сертифікацією

Заявник – юридична або фізична особа, яка виражає невдоволення, що класифікується як скарга чи апеляція.

## **4 Позначення та скорочення**

Орган сертифікації – орган сертифікації продукції та послуг ДП НДІ «Система»;

заявник – клієнт органу сертифікації;

ПК – представник керівництва;

СУ – система управління.

## **5 Загальні положення**

5.1 Керівництво органу сертифікації стосовно скарг та апеляцій заявників дотримується такої політики: не чинити ніякого спротиву подавачу скарги чи апеляції чи тиску на нього і забезпечувати, щоб усі скарги чи апеляції вирішувалися конструктивно і вчасно.

5.2 Заявник має право подати скаргу чи апеляцію до органу сертифікації

5.3 Скарги чи апеляцію заявник подає в орган сертифікації лише у письмовій формі.

5.4 Скарги чи апеляцію від заявника орган сертифікації приймає не пізніше одного місяця з дня прийняття рішення органом сертифікації за результатами сертифікації.

5.5 Подання скарги чи апеляції не зупиняє дії прийнятого рішення.

5.6 Розгляду не підлягають скарги чи апеляції від одного і того ж заявника (подавача), з одного і того ж питання, якщо по скарзі чи апеляції за першого їх подання було прийняте рішення.

5.7 Подавач скарги чи апеляції може у будь-який час відкликати подану скаргу чи апеляцію. У цьому випадку розгляд скарги чи апеляції зупиняється. Розгляд питання, поданого у скарзі чи апеляції, що була відкликана, вдруге не проводиться.

Орган сертифікації продукції та послуг ДП НДІ "Система"	Процедура Розгляд скарг та апеляцій П7.13-01-2018	Ред. 2 21.02.2018 стор. 4 із 11
---	---	---------------------------------------

## **6. Порядок подання та реєстрації апеляцій**

6.1 Подавачем апеляції можуть бути оскаржені такі дії органу сертифікації:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на сертифікацію продукції чи послуги;
- рішення про відмову в сертифікації;
- призупинення або припинення дії (скасування) сертифіката відповідності;
- прийняття рішення про скасування ліцензійної угоди;

6.2 Апеляції подаються на адресу органу сертифікації в письмовій формі на ім'я керівника органу сертифікації.

6.3 В апеляції має бути чітко викладена суть справи та претензії до органу сертифікації. До апеляції повинні додаватись усі необхідні документи й матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції.

За потреби, орган сертифікації може вимагати надання додаткових документів, необхідних для розгляду апеляції.

6.4 Усі апеляції, за винятком тих, що надійшли з порушенням вимог, зазначених у пп.6.2 цієї процедури, та тих, за якими неможливо встановити авторство, підлягають обов'язковій реєстрації.

6.5 Реєстрація апеляцій здійснюється у НДВ методології оцінки відповідності продукції машинобудування, послуг, систем управління та експертизи документації випробувальних центрів та їх атестації у «Журналі реєстрації апеляцій». Форма журналу наведена у додатку А.

## **7 Порядок розгляду апеляцій**

7.1 Після проведення реєстрації апеляції начальник НДВ методології оцінки відповідності продукції машинобудування, послуг, систем управління та експертизи документації випробувальних центрів та їх атестації перевіряє чи стосується апеляція діяльності органу сертифікації.

Якщо апеляція не стосується діяльності органу сертифікації, то він готує листа з відповідним поясненням і направляє подавачу апеляції.

Якщо апеляція стосується діяльності органу сертифікації, то апеляція і всі надіслані подавачем матеріали він надає ПК.

7.2 ПК проводить попередній розгляд отриманих матеріалів, формує проект складу апеляційної комісії (далі – комісії) для розгляду апеляції, погоджує його з членами комісії і формує проект наказу на створення комісії та розгляд апеляції. Проект наказу ПК подає керівнику органу сертифікації на підпис.

Склад комісії формується з штатних працівників органу сертифікації, юрисконсульта та членів Ради ОС таким чином, щоб члени комісії:

- 1) не брали участі у перевірці, стосовно якої подана апеляція;
- 2) були вільні від комерційного, фінансового або іншого тиску;
- 3) не мали фінансових, корпоративних або родинних інтересів з подавцем апеляції.

ПК інформує членів комісії з апеляції про підписання наказу.

Члени комісії з апеляції обирають голову комісії і ПК надає голові всі матеріали, що стосуються поданої апеляції.

Такими матеріалами можуть бути:

- апеляція заявника;

Орган сертифікації продукції та послуг ДП НДІ "Система"	Процедура Розгляд скарг та апеляцій П7.13-01-2018	Ред. 2 21.02.2018 стор. 5 із 11
---	---	---------------------------------------

- листування щодо спірних питань між заявником, випробувальною лабораторією (центром) та органом сертифікації;

- протоколи випробувань продукції;
- зразки або фотознімки продукції;
- технічна документація на продукцію (у разі потреби);
- документи, отримані та/або підготовлені під час сертифікації.
- інші документи, що стосуються суті апеляції.

Головує на засіданні голова комісії.

Комісія розглядає апеляцію у термін один місяць від дня її реєстрації.

Перед розглядом кожної апеляції члени комісії декларують те, що вони не мають фінансових, корпоративних або родинних інтересів з подавачем апеляції, яка має бути розглянута, а також зобов'язуються дотримувати вимоги забезпечення конфіденційності отриманої інформації. Ця декларація заноситься у рішення комісії.

Голова комісії доручає членам комісії попередньо розглянути й опрацювати матеріали апеляції та призначає дату засідання комісії.

7.3 Подавач апеляції має право бути заслуханим на засіданні комісії. Він може виступати, задавати питання, давати відповіді, робити заяви, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах. Персонал органу сертифікації, причетний до справи, заслуховується на засіданні комісії.

Відсутність подавача апеляції не є перешкодою для розгляду апеляції по суті і прийняття рішення.

7.4 У разі виникнення обставин, за яких член комісії може бути визнаний як зацікавлена сторона по відношенню до конкретного подавача апеляції, то в розгляді цієї апеляції він участі не приймає і засідання комісії проходять без нього.

7.5 Комісія ухвалює одне із таких рішень:

- прийняти до розгляду заявку на сертифікацію продукції чи послуги;
- підтвердити відмову у прийнятті до розгляду заявки на сертифікацію продукції чи послуги;
- скасувати рішення про відмову в сертифікації продукції чи послуги;
- підтвердити рішення про відмову в сертифікації продукції чи послуги;
- видати сертифікат (ліцензію);
- підтвердити відмову у видачі сертифіката (ліцензії);
- поновити дію анульованого (скасованого) сертифікату (ліцензії);
- підтвердити анулювання (скасування) виданого сертифікату (ліцензії);
- підтвердити призупинення дії сертифіката;
- скасувати призупинення дії сертифіката.

Якщо подавач апеляції оскаржує порушення правил та процедури сертифікації чи оскаржує інші дії органу сертифікації, що пов'язані з сертифікацією, якщо вони призвели до порушення його прав та інтересів, то комісія приймає рішення стосовно змісту поданої апеляції у конкретній стислій формі і з однозначним трактуванням.

Під час прийняття рішення мають бути присутні тільки члени комісії.

Рішення комісії приймаються більшістю голосів. У разі рівного розподілу голосів "за" та "проти", голос голови є вирішальним.

Орган сертифікації продукції та послуг ДП НДІ "Система"	Процедура Розгляд скарг та апеляцій П7.13-01-2018	Ред. 2 21.02.2018 стор. 6 із 11
---	---	---------------------------------------

Протокол засідання комісії має чітко і стисло описувати суть апеляції, зміст запитань, відповідей і виступів.

Рішення комісії має бути підписане всіма її членами, що проголосували за нього. Рішення комісії є правочинним, якщо у засіданні, на якому воно приймалося, брали участь не менше  $\frac{3}{4}$  членів комісії.

Рішення комісії у письмовій формі надається заявнику апеляції та керівнику органу сертифікації чи, за його відсутності, посадовій особі, що виконує його обов'язки, протягом п'яти днів від дати прийняття рішення.

7.6 У разі незгоди з рішенням комісії заявник має право оскаржити його згідно чинного законодавства.

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

7.8 Відповідальність за ведення протоколу засідання комісії покладається на секретаря. У протоколі чітко і коротко описується суть апеляції, зміст усіх запитань, відповідей і виступів. Протокол засідання комісії підписують її голова та секретар.

7.9 Протокол засідання та рішення комісії зберігаються в НДВ методології оцінки відповідності продукції машинобудування, послуг, систем управління та експертизи документації випробувальних центрів та їх атестації.

7.10 За рішенням комісії, в разі потреби, проводяться коригувальні дії. Проект коригувальних дій готує ПК і не пізніше двох календарних днів після рішення комісії подає його керівнику органу сертифікації на затвердження. Коригувальні дії та оцінювання їх ефективності проводяться та документуються відповідно до процедури П8.9-01 «Усунення невідповідностей та забезпечення результативності коригувальних та запобіжних дій».

## **8 Порядок реєстрації скарги**

8.1 Реєстрація скарги здійснюється у НДВ методології оцінки відповідності продукції машинобудування, послуг, систем управління та експертизи документації випробувальних центрів та їх атестації у «Журналі реєстрації скарг». Форма журналу наведена у додатку Б.

8.2 Якщо питання, порушене у скарзі, стосується діяльності ОС, комісія здійснює його розгляд протягом одного місяця з дня реєстрації скарги. Якщо у місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, керівник ОС, встановлює необхідний термін для її розгляду, про що повідомляється заявникові.

## **9 Порядок розгляду скарг**

9.1 Комісія, яка створена відповідно до п.7.2, ознайомлюється з матеріалами скарги, аналізує, перевіряє факти, викладені у скарзі, за необхідності збирає додаткові матеріали по питаннях, порушених у скарзі. За результатами аналізу матеріалів скарги комісія в обов'язковому порядку робить висновок про обґрунтованість або необґрунтованість скарги, який відображається у відповідному протоколі засідання комісії.

9.2 На засіданні комісія запрошуються заявник. Він може виступати, задавати питання, давати відповіді, робити заяви.

Відсутність подавача скарги не є перешкодою для розгляду скарги по суті і прийняття рішення.

Орган сертифікації продукції та послуг ДП НДІ "Система"	Процедура Розгляд скарг та апеляцій П7.13-01-2018	Ред. 2 21.02.2018 стор. 7 із 11
---	---	---------------------------------------

9.3 Комісія, розглянувши скаргу, може прийняти рішення:

- про задоволення скарги (повністю або частково);
- про відмову в задоволенні скарги.

9.4 Рішення про відмову в задоволенні скарги приймається у випадках, якщо:

- дії працівників ООВ визнані законними і обґрунтованими;
- скарга не обґрунтована або факти, викладені в скарзі, не підтверджуються;
- дії працівників ООВ оскаржені в судовому порядку.

9.5 Рішення приймаються більшістю голосів присутніх членів комісії (п.7.7)

Прийняті на засіданнях комісії рішення оформлюються протоколом, який веде секретар комісії.

Рішення комісії у письмовій формі надається скаржнику та керівнику органу сертифікації чи, за його відсутності, посадовій особі, що виконує його обов'язки, протягом п'яти днів від дати прийняття рішення.

9.6 У разі незгоди з рішенням комісії заявник має право оскаржити його згідно чинного законодавства.

9.7 За рішенням комісії, в разі потреби, проводяться коригувальні дії, відповідно до п. 7.10

#### **9.8 10 Відповідальність**

10.1 Відповідальність за забезпечення умов роботи комісії покладена на ПК.

10.2 Відповідальність за дотримання чинності процедур проведення засідання комісії покладена на голову комісії.

10.3 Відповідальність за достовірність декларування членами комісії того, що вони не мають фінансових, корпоративних або родинних інтересів з подавцем апеляції, яка має бути розглянута, покладена на членів комісії.

10.4 Відповідальність за дотримання конфіденційності інформації стосовно розглядуваної апеляції покладена на членів комісії.

10.5 Відповідальність за ведення протоколу засідання комісії покладається на секретаря.

#### **11 Перелік внутрішніх документів, на які є посилання та форм протоколів, що використовуються**

П8.9-01-2014 Процедура. Усунення невідповідностей і забезпечення результативності коригувальних і запобіжних дій

Ф7.13-01-01-2018 Форма. «Журнал реєстрації апеляцій»

Ф7.13-01-02-2018 Форма. «Журнал реєстрації скарг»

Орган сертифікації продукції та послуг ДП НДІ "Система"	Процедура Розгляд скарг та апеляцій П7.13-01-2018	Ред. 2 21.02.2018 стор. 8 із 11
---	---	---------------------------------------

Додаток А  
Форма журналу реєстрації апеляцій

Ф7.13-01-01-2018

**Орган сертифікації продукції, послуг та систем управління ДП НДІ «Система»**

**Журнал реєстрації апеляцій**

№№ п/п	Дата поступлення апеляції Вх.№ ДП НДІ «Система»	Подавач апеляції ((назва юр. Особи або П.І.Б. фізичної особи) відомості)	Зміст апеляції	№ наказу про розгляд апеляції, Склад апеляційної комісії	Дата засідання та рішення апеляційної комісії	Дата направлення подавачу рішення апеляційної комісії	Коригувальні дії за рішенням апеляційної комісії	Примітка
1	2	3	4	5	6	7	8	9



Орган сертифікації продукції та послуг ДП НДІ "Система"	Процедура Розгляд скарг та апеляцій П7.13-01-2018	Ред. 2 21.02.2018 стор. 9 із 11
---	---	---------------------------------------

Додаток Б  
Форма журналу реєстрації скарг

Ф7.13-01-02-2018

**Орган сертифікації продукції, послуг та систем управління ДП НДІ «Система»**

### Журнал реєстрації скарг

№№ п/п	Дата поступан- ня скарги Вх...№ ДП НДІ «Система»	Заявник (скаржник) (назва юр. Особи або П.І.Б. фізичної особи) відомості)	Зміст скарги	№ наказу про розгляд скарги, Склад комісії	Дата засідан- ня та рішення комісії	Дата направлен- ня замовни- ку (скаржни- ку) рішення комісії	Коригу- вальні дії за рішенням комісії	Приміт- ка
1	2	3	4	5	6	7	8	9

<p>Орган сертифікації продукції та послуг ДП НДІ "Система"</p>	<p>Процедура Розгляд скарг та апеляцій П7.13-01-2018</p>	<p>Ред. 2 21.02.2018 стор. 10 із 11</p>
--	--	---

### Аркуш реєстрації змін

Номер зміни	Номер аркуша (сторінки)				Номер розділу	Підпис	Дата внесення зміни	Дата введення зміни
	зміненого	заміненого	нового	анульованого				

Орган сертифікації продукції та послуг ДП НДІ "Система"	Процедура Розгляд скарг та апеляцій П7.13-01-2018	Ред. 2 21.02.2018 стор. 11 із 11
---	---	--

### Лист ознайомлення з документом

Мигаль Ірина Юріївна

Теслюк Богдана Іванівна

Терлецький Ігор Володимирович

Лащук Леся Степанівна

Буряк Христина Петрівна

Сидорик Катерина Олександрівна

Панат Тарас Петрович

Когут Роман Анатолійович

Карин Юрій Степанович

Світлик Ірина Володимирівна

Король Оксана Михайлівна

Кравс Уляна Ярославівна