

Орган з оцінки відповідності ТОВ «Мустанг Транс»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник ООВ ТОВ «Мустанг Транс»



Ігор КОНДИСЮК

«12» лютого 2024 р.

**Процедура системи управління
П-7.13/01
«Скарги та апеляції»**

Редакція 1

Контрольний примірник

м. Устилуг

П-7.13/01	ООВ ТОВ «Мустанг Транс»	Сторінка 2
Редакція 1	Скарги та апеляції	Сторінок 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 Порядок розгляду спірних питань.....	8
11 Відповідальність	9
12 Перелік внутрішніх документів, на які є посилання та форм протоколів, що використовуються	9
Додаток А Форма журналу реєстрації скарг та апеляцій	10

П-7.13/01	ООВ ТОВ «Мустанг Транс»	Сторінка 3
Редакція 1	Скарги та апеляції	Сторінок 11

1 Сфера застосування

Ця процедура визначає основні правила та порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань.

Вимоги процедури є обов'язковими для персоналу ООВ та членів апеляційної комісії.

2 Нормативні посилання

У цій процедурі є посилання на такі стандарти:

ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів.»

3 Терміни та визначення

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

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 ООВ з боку будь-якої фізичної чи юридичної особи, що може виникнути в процесі відносин, пов'язаних з сертифікацією/оцінкою відповідності.

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

4 Позначення та скорочення

ООВ – орган з оцінки відповідності ТОВ «Мустанг Транс»;

заявник – клієнт органу сертифікації;

5 Загальні положення

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

5.2 Заявник має право подати скаргу чи апеляцію до ООВ.

5.3 Скарги чи апеляції заявник подає в ООВ лише у письмовій формі.

5.4 Скарги чи апеляції від заявника ООВ приймає не пізніше одного місяця з дня одержання повідомлення про прийняття рішення ООВ за результатами оцінки відповідності (сертифікації).

5.5 Подання скарги чи апеляції не зупиняє дії прийнятого рішення.

5.6 Термін відповіді на скаргу чи апеляцію - не більше сорока п'яти днів з моменту її реєстрації.

5.7 Розгляду не підлягають скарги чи апеляції від одного і того ж подавача, скарги чи апеляції з одного і того ж питання, або якщо по скарзі чи апеляції за першого її подання було прийняте рішення.

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

6. Порядок подання та реєстрації апеляції

П-7.13/01	ООВ ТОВ «Мустанг Транс»	Сторінка 4
Редакція 1	Скарги та апеляції	Сторінок 11

6.1 Подавачем апеляції можуть бути оскаржені такі дії ООВ:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на оцінку відповідності (сертифікації);
- прийняття рішення про відмову в видачі сертифіката відповідності;
- призупинення або припинення дії (скасування) сертифіката відповідності;

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

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

За потреби, ООВ 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, 6.3 цього документа, та тих, за якими неможливо встановити авторство, підлягають обов'язковій реєстрації.

6.5 Реєстрація апеляцій здійснюється у "Журналі реєстрації скарг та апеляцій". Форма журналу наведена у додатку А.

7 Порядок розгляду апеляцій

7.1 Після проведення реєстрації апеляції керівник з якості перевіряє чи стосується апеляція діяльності ООВ.

Якщо апеляція не стосується діяльності ООВ, то він готує лист з відповідним поясненням і направляє його подавачу апеляції.

Якщо апеляція стосується діяльності ООВ, то він формує проект складу апеляційної комісії (далі - комісії) для розгляду зареєстрованої апеляції і передає керівнику ООВ всі матеріали стосовно апеляції та проект складу комісії.

Склад комісії формується з штатних працівників ООВ, юристконсульта та членів Ради ООВ 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.

7.2 Керівник з якості інформує членів комісії з апеляції про підписання наказу.

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

Такими матеріалами можуть бути:

- апеляція заявника;
- листування щодо спірних питань між заявником, випробувальною лабораторією (центром) та ООВ;
- протоколи випробувань продукції;
- зразки або фотознімки продукції;
- технічна документація на продукцію (у разі потреби);
- документи, отримані та/або підготовлені під час оцінки відповідності (сертифікації).
- інші документи, що стосуються суті апеляції.

П-7.13/01	ООВ ТОВ «Мустанг Транс»	Сторінка 5
Редакція 1	Скарги та апеляції	Сторінок 11

7.4 Головує на засіданні голова комісії.

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

7.6 Комісія розглядає апеляцію у місячний термін від дня її реєстрації.

7.7 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.

7.8 Представник заявника 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 ООВ, причетний до справи, заслуховується на засіданні комісії.

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

7.9 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 бере і засідання комісії проходять без нього.

7.10 Комісія ухвалює одне із таких рішень:

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

7.11 Під час прийняття рішення мають бути присутні тільки члени комісії.

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

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

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

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

П-7.13/01	ООВ ТОВ «Мустанг Транс»	Сторінка 6
Редакція 1	Скарги та апеляції	Сторінок 11

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

7.17 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.

7.18 Протокол засідання та рішення комісії зберігаються у керівника з якості.

7.19 За рішенням комісії, в разі потреби, проводяться коригувальні дії. Проект коригувальних дій готує керівник з якості і не пізніше двох календарних днів після рішення комісії подає його керівнику ООВ на затвердження. Коригувальні дії та оцінювання їх ефективності проводяться та документуються відповідно до процедури ПР8-05 Процедура. Коригувальні дії.

8 Порядок подання та реєстрації скарги

8.1 Заявником можуть бути оскаржені такі дії ООВ:

- порушення правил та процедур оцінки відповідності (сертифікації);
- інші дії ООВ, що пов'язані з оцінкою відповідності (сертифікацією), якщо вони призвели до порушення прав та інтересів заявника.

8.2 Скарги подаються на адресу ООВ в письмовій формі на ім'я керівника.

8.3 В скарзі має бути чітко викладена суть справи та претензії до ООВ. До скарги повинні додаватись усі необхідні документи й матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в ній.

За потреби, ООВ може вимагати надання додаткових документів, необхідних для розгляду скарги.

8.4 Усі скарги, за винятком тих, що надійшли з порушенням вимог, зазначених у пп. 8.2, 8.3 цього документа, та тих, за якими неможливо встановити авторство, підлягають обов'язковій реєстрації.

8.5 Реєстрація скарги здійснюється у "Журналі реєстрації скарг та апеляцій". Форма журналу наведена у додатку А.

9 Порядок розгляду скарг

9.1 Після проведення реєстрації скарги керівник з якості перевіряє чи стосується скарга діяльності ООВ.

Якщо скарга не стосується діяльності ООВ, то він готує лист з відповідним поясненням і направляє його подавачу скарги.

Якщо скарга стосується діяльності ООВ, то він формує проект складу комісії для розгляду зареєстрованої скарги і передає керівнику ООВ всі матеріали стосовно скарги та проект складу комісії.

Склад комісії формується з штатних працівників ООВ, юристконсульта та членів Ради ООВ таким чином, щоб члени комісії:

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

9.2 Керівник з якості інформує членів комісії про підписання наказу.

П-7.13/01	ООВ ТОВ «Мустанг Транс»	Сторінка 7
Редакція 1	Скарги та апеляції	Сторінок 11

9.3 Члени комісії з розгляду скарги обирають голову комісії і керівник з якості надає голові всі матеріали, що стосуються поданої скарги.

Такими матеріалами можуть бути:

- скарга заявника;
- документи, отримані та/або підготовлені під час оцінки відповідності (сертифікації).
- інші документи, що стосуються суті скарги.

9.4 Головує на засіданні голова комісії.

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

9.6 Комісія ознайомлюється з матеріалами скарги, аналізує, перевіряє факти, викладені у скарзі, за необхідності збирає додаткові матеріали по питаннях, порушених у скарзі.

9.7 Якщо питання, порушене у скарзі, стосується діяльності ООВ, комісія здійснює його розгляд протягом одного місяця з дня реєстрації скарги.

9.8 Представник заявника 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 ООВ, причетний до справи, заслуховується на засіданні комісії.

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

9.9 За результатами аналізу матеріалів скарги комісія в обов'язковому порядку робить висновок про обґрунтованість або необґрунтованість скарги, який відображається у відповідному протоколі засідання комісії.

9.10 Якщо заявник оскаржує порушення правил та процедур оцінки відповідності (сертифікації) чи оскаржує інші дії ООВ, що пов'язані з оцінкою відповідності (сертифікацією), якщо вони призвели до порушення його прав та інтересів, то комісія приймає рішення стосовно змісту поданої скарги у конкретній стислій формі і з однозначним трактуванням.

9.11 Комісія, розглянувши скаргу, може прийняти наступне рішення:

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

9.12 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.

9.13 Під час прийняття рішення мають бути присутні тільки члени комісії.

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

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

П-7.13/01	ООВ ТОВ «Мустанг Транс»	Сторінка 8
Редакція 1	Скарги та апеляції	Сторінок 11

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

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

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

9.19 Протокол засідання та рішення комісії зберігаються у керівника з якості.

9.20 За рішенням комісії, в разі потреби, проводяться коригувальні дії. Проект коригувальних дій готує керівник з якості і не пізніше двох календарних днів після рішення комісії подає його керівнику ООВ на затвердження. Коригувальні дії та оцінювання їх ефективності проводяться та документуються відповідно до процедури ПР8-05 Процедура. Коригувальні дії.

10 Порядок розгляду спірних питань

10.1 У разі виникнення спірного питання керівник з якості формує проект складу комісії для розгляду спірного питання і передає керівнику ООВ всі матеріали стосовно спірного питання та проект складу комісії.

Склад комісії формується з штатних працівників ООВ, юристконсульта та членів Ради ООВ таким чином, щоб члени комісії:

- 1) не брали участі у перевірці, під час якої виникло спірне питання;
- 2) були вільні від комерційного, фінансового або іншого тиску;

10.2 Керівник з якості інформує членів комісії про підписання наказу.

10.3 Члени комісії з розгляду спірного питання обирають голову комісії і керівник з якості надає голові всі матеріали, що стосуються спірного питання.

Такими матеріалами можуть бути:

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

10.4 Головує на засіданні голова комісії.

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

10.6 Комісія ознайомлюється з матеріалами, аналізує та за необхідності збирає додаткові матеріали по спірному питанню.

10.7 За результатами аналізу матеріалів комісія в обов'язковому порядку робить висновок по спірному питанню, який відображається у відповідному протоколі засідання комісії.

П-7.13/01	ООВ ТОВ «Мустанг Транс»	Сторінка 9
Редакція 1	Скарги та апеляції	Сторінок 11

10.8 Відповідальність за ведення протоколу засідання комісії покладається на секретаря. У протоколі чітко і коротко описується суть спірного питання, зміст усіх запитань, відповідей, виступів та висновків по спірному питанню. Протокол засідання комісії підписують її голова та секретар.

10.9 Протокол засідання комісії зберігаються у керівника з якості.

10.10 За висновком комісії, в разі потреби, проводяться коригувальні дії. Проект коригувальних дій готує керівник з якості і не пізніше двох календарних днів після засідання комісії подає його керівнику ООВ на затвердження. Коригувальні дії та оцінювання їх ефективності проводяться та документуються відповідно до процедури ПР8-05 Процедура. Коригувальні дії.

11 Відповідальність

11.1 Відповідальність за забезпечення умов роботи комісії покладена на керівника з якості.

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

11.3 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.

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

11.5 Відповідальність за ведення протоколу засідання комісії покладається на секретаря.

12 Перелік внутрішніх документів, на які є посилання та форм протоколів, що використовуються

ПР8-05 Процедура. Коригувальні дії

Ф7.13-01 Форма. "Журнал реєстрації скарг та апеляцій"

П-7.13/01	ООВ ТОВ «Мустанг Транс»	Сторінка 10
Редакція 1	Скарги та апеляції	Сторінок 11

Додаток А
Форма журналу реєстрації апеляцій

Ф7.13-01

Орган з оцінки відповідності ТОВ «Мустанг Транс»

Журнал реєстрації скарг та апеляцій

№№ п/п	Вхідний номер листа	Замовник	Короткий зміст	Вихідний номер листа	Коригувальні дії за рішенням апеляційної комісії	Примі тка
1	2	3	4	5	6	7

П-7.13/01	ООВ ТОВ «Мустанг Транс»	Сторінка 11
Редакція 1	Скарги та апеляції	Сторінок 11

З процедурою ознайомлені:

Посада	ПІБ	Підпис	Дата
Керівник ООВ	Кондесюк І.В.		
Фахівець з сертифікації	Данилюк Д.С.		
Фахівець з сертифікації	Єрмоленко Я.В.		
Керівник з якості	Слюсар В.М.		

Зміни

ЛИСТ РЕЄСТРАЦІЇ ЗМІН

Зміна №	Номери сторінок				Всього сторінок в документі	Відповідальний	Дата
	Змінених	Замінених	Нових	Анульованих			