

**ОРГАН З СЕРТИФІКАЦІЇ ТОВ «АМТ-ВЕКТОР»
ДОКУМЕНТИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ**

ПРОЦЕДУРИ.

Розгляд скарг та апеляцій.

ПСУ ОС 008

Редакція 2

1. Призначення

1.2 Процедура встановлює порядок, послідовність та методи розглядання апеляцій, скарг і спірних питань, а також методи управління процесом, якщо інше не встановлено законодавством.

1.3 Здійснення процесу розглядання апеляцій, скарг і спірних питань спрямовано на підвищення задоволеності замовників, заохочення зворотного зв'язку із замовниками, надання можливості для підтримування чи підвищення лояльності та прихильності замовників.

Документ розроблений з урахуванням вимог ДСТУ ISO/IEC 17065 та положень КСУ ОСП 001 НЯ.

2. Галузь застосування

Документ застосовується клієнтами послуг з оцінки відповідності та персоналу Органу з сертифікації ТОВ «АМТ-ВЕКТОР».

3. Терміни та визначення

Апеляція – запит представника об'єкту оцінки відповідності до органу з сертифікації про перегляд рішення, що прийняте цим органом по відношенню до об'єкта.

Скарга – вираження незадоволеності діяльністю органу з сертифікації з боку будь-якої організації чи особи з чеканням відповіді.

Заявник – суб'єкт господарювання, що є клієнтом Органу з сертифікації ТОВ «АМТ-ВЕКТОР» і подав скаргу або апеляцію.

4. Опис процесу

4.1 Процес розгляду скарг та апеляцій

4.1.1 Процес розгляду скарг та апеляцій включає наступні етапи:

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

4.2 Реєстрація скарги\апеляції

4.2.1. Реєстрації підлягають усі скарги\апеляції, що надійшли від клієнта до ОС в письмовій формі і мають всі необхідні реквізити клієнта (адреса, підпис тощо).

4.2.2. Скарги\апеляції реєструються в журналі вхідної кореспонденції підприємства ЖСУ ОС 006 та журналі реєстрації скарг та апеляцій ЖСУ ОС 005.

4.2.3. Звернення, що надходять до ОС, можуть класифікуватися Керівником ОС як скарги\апеляції шляхом написання відповідної резолюції на вхідному листі.

4.3 Розгляд скарги\апеляції.

4.3.1. Скарги\апеляції розглядає Апеляційний комітет ОС, відповідно до Положення про Апеляційний комітет БСУ ОС 006.

4.3.2. Термін розгляду скарги\апеляції Апеляційним комітетом (далі – Комітет) не повинен перевищувати один календарний місяць.

4.4 Документування процесу розгляду скарги\апеляції та архівація документів

4.4.1 Процес розгляду скарги\апеляції документується Комітетом шляхом ведення відповідного протоколу засідання Комітету. Належне ведення протоколу є відповідальністю секретаря Комітету.

4.4.2 Документація по розгляду скарги\апеляції зберігається в ОС відповідно до встановленого терміну.

4.4.3 Відповідальність збереження документації Комітету (протоколи засідань, матеріали пов'язані із розглядом скарг) несе секретар Комітету.

4.5 Опрацювання скарги

4.5.1. Після отримання скарги\апеляції із відповідною резолюцією Керівника ОС, Голова Комітету скликає засідання Комітету.

4.5.2. Комет ознайомлюється з матеріалами скарги\апеляції, аналізує, перевіряє факти, викладені у скарзі, за необхідності збирає додаткові матеріали по питаннях, порушених у скарзі. За результатами аналізу матеріалів скарги\апеляції Комітет в обов'язковому порядку робить висновок про обґрунтованість або необґрунтованість скарги\апеляції, який відображається у відповідному протоколі засідання.

4.5.3. Комітет, розглянувши скаргу\апеляцію, може прийняти рішення:

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

4.5.4. Рішення про відмову в задоволенні скарги\апеляції приймається у випадках, якщо:

- дії осіб ОС визнані законними і обґрунтованими;
- скарга\апеляція не обґрунтована або факти, викладені в скарзі\апеляції, не підтверджуються;
- дії осіб ОС оскаржені в судовому порядку.

4.5.5. Рішення приймаються простою більшістю голосів присутніх членів Комітета.

4.5.6. Прийняті на засіданнях Комітета рішення та висновки оформлюються протоколом, який веде секретар Комісії.

4.5.7. Комітет за результатами розгляду скарги\апеляції та ознайомлення з усіма зібраними за скаргою матеріалами готує:

- протокол засідання Комітету, оформлений відповідно до документів системи управління ОС;
- проект відповіді заявнику по питаннях, порушених у скарзі.

4.5.8. Документи, підготовлені Комітетом, підписуються Головою Комітету і надаються керівництву ОС для прийняття остаточного рішення стосовно скарги/апеляції.

4.5.9. Рішення за результатами розгляду скарги\апеляції затверджуються керівництвом ОС і надаються заявнику.

4.5.10. Рішення керівництва ОС на апеляції заявника стосовно рішень, затверджених Керівником ОС, приймаються заступником Керівника ОС. Такі рішення ОС підлягають узгодженню з Радою ОС.

4.5.11. Рішення керівництва ОС щодо апеляції заявника на рішення заступника Керівника ОС затверджується виключно Керівником ОС.

4.6 Дії за результатами розгляду скарг

Після прийняття остаточного рішення по скарзі\апеляції, у разі необхідності, Комітет може рекомендувати керівництву ОС у встановленому порядку внести зміни до чинної

системи управління ОС та/або вжити заходів, необхідних для усунення невідповідної роботи ОС та її наслідків.

4.7 Повідомлення заявника про результати обробки скарг\апеляцій

4.7.1 Протягом трьох робочих днів із дати прийняття рішення по скарзі\апеляції заявнику надсилається письмова відповідь. Складання листа-відповіді заявнику є відповідальністю секретаря Комітету.

4.7.2 Відповідь має містити посилання на нормативні акти (у тому числі, з питань оцінки відповідності) та/або на систему управління ОС.