



Розглядання скарг та апеляцій ПСУ ВЛ 7.9-14	Редакція 1	Аркуш 2
	Введено:04.03.2024	Аркушів 12

## Зміст

1	Призначення	2
2	Сфера застосування	2
3	Терміни та визначення	3
4	Скорочення	3
5	Опис процесу	3
6	Управління апеляціями	4
7	Управління скаргами	7
8	Документування процесу розгляду скарги, апеляції та архівація документів	9
9	Відповідальність	10
10	Посилання	11
	Аркуш реєстрації змін	12

### 1 Призначення

Процедура “Розглядання скарг та апеляцій” (далі –Процедура) є складовою частиною системи управління і призначена для забезпечення результативного та ефективного розгляду скарг та апеляцій.

*Політика* – своєчасне реагування на скарги та рекламації замовників, ефективне співробітництво з ними, передбачення потреб замовників з метою економічного зростання у відповідності з оточуючими умовами ринку шляхом підвищення якості інспектування продукції, заявленої в галузі акредитації

### 2 Сфера застосування

2.1 Процедура поширюється на керівництво Випробувальної лабораторії ТОВ «АЗОВМАШТЕСТ-ВЕКТОР» (далі – ВЛ) та його підрозділи.

Процедура застосовується в разі надходження до ВЛ скарг та апеляцій від організацій- замовників робіт з випробувань щодо дій та рішень.

2.2 На зворотній сторінці останнього аркуша примірника цієї процедури, що знаходиться у керівника з якості, наведено перелік працівників, ознайомлених з нею.

Розглядання скарг та апеляцій ПСУ ВЛ 7.9-14	Редакція 1	Аркуш 3
	Введено:04.03.2024	Аркушів 12

### 3 Терміни та визначення понять

Для цілей цього документу застосовуються терміни та визначення, наведені в ДСТУ EN ISO/IEC 17025:2019.

*Апеляція* – звернення постачальника об'єкта випробувань до ВЛ переглянути рішення, ухвалене ним щодо цього об'єкта.

*Скарга* – на відміну від апеляції- вираження незадоволеності будь-якою особою чи організацією щодо діяльності ВЛ з очікуванням відповіді.

*Заявник* – юридична або фізична особа, яка виражає невдоволення, що класифікується як скарга, відповідно до визначення.

*Скаржник* – особа, організація чи її представник, що подає скаргу.

*Задоволеність заявника* – сприйняття заявником ступеня виконання його вимог.

*Зацікавлена сторона* – особа чи група осіб, яка зацікавлена в діяльності чи успіхові організації.

### 4 Скорочення

В процедурі використовуються такі скорочення:

СУ– система управління;

Д –директор ТОВ «АЗОВМАШТЕСТ-ВЕКТОР»;

КВЛ – керівник випробувальної лабораторії ТОВ «АЗОВМАШТЕСТ-ВЕКТОР»;

Комісія - комісія з розгляду скарг та апеляцій;

Голова – голова комісії з розгляду скарг та апеляцій;

ВВ - відповідальний виконавець;

МЯ – менеджер з якості;

### 5 Опис процесу

#### 5.1 Загальні положення

Для результативного розглядання апеляцій та скарг ВЛ дотримується наступних принципів:

- відкритість;

Розглядання скарг та апеляцій ПСУ ВЛ 7.9-14	Редакція 1	Аркуш 4
	Введено:04.03.2024	Аркушів 12

- доступність;
- спроможність швидко реагувати;
- об'єктивність;
- конфіденційність;
- орієнтація на заявника;
- відповідальність;
- постійне поліпшення;
- неупередженість.

5.2 Заявники мають можливість надавати апеляції та скарги всіма доступними засобами, зокрема шляхом:

- особистого звернення до керівництва;
- усних звернень громадян, що звернулися за телефоном приймальні.

5.3 До розгляду апеляцій та скарг та прийняття рішень за ними не повинен залучатись персонал, який був залучений до виконання робіт, безпосередньо пов'язаних з цими апеляціями та скаргами, а також персонал, який надавав консультування апелянту чи скаржнику, чи працював у нього на протязі двох років до дати розгляду апеляції чи скарги.

## 6 УПРАВЛІННЯ АПЕЛЯЦІЯМИ

### 6.1 Загальні положення

При незгоді з результатами випробувань що проведені ВЛ заявник або інша сторона може подати апеляцію. Подача апеляції не зупиняє дії прийнятих рішень.

У разі надходження апеляції на адресу Випробувальної лабораторії ТОВ «АЗОВМАШТЕСТ-ВЕКТР» управління апеляцією здійснюється згідно з вимогами цієї процедури, з урахуванням вимог ДСТУ EN ISO/IEC 17025-2019.

Для розгляду апеляцій ВЛ створюється комісія з розгляду скарг та апеляцій (далі - Комісія), яка розглядає апеляції з питань:

- відмови у проведенні випробувань;
- призупинення/скасування проведення випробувань;
- порушення регламентованих процедур і правил роботи співробітниками ВЛ, встановлених у чинних нормативних актах і в документах внутрішньої СУ;
- неоднакової інтерпретації фактів заявником чи іншою стороною та співробітниками ВЛ.

Розглядання скарг та апеляцій ПСУ ВЛ 7.9-14	Редакція 1	Аркуш 5
	Введено:04.03.2024	Аркушів 12

## 6.2 Порядок подання апеляцій

6.2.1 Апеляція повинна подаватися в письмовій формі на ім'я Директора ТОВ «АЗОВМАШТЕСТ-ВЕКТОР» протягом місяця після отримання заявником результату заявленої роботи (протокол випробувань, звіт про випробування) або інформації про дії чи бездіяльність ВЛ, які заявник бажає оскаржити.

Термін подачі апеляції не повинен перевищувати одного місяця від дати одержання протоколу (звіту) ВЛ або відмови у відновленні порушених прав з боку ВЛ.

6.2.2 Апеляція подається за наявності у заявника протоколу (звіту) ВЛ або при вчиненні ВЛ дій, які, на погляд заявника, призводять до порушення його прав та інтересів.

6.2.3 В апеляції повинна бути чітко викладена її суть. До апеляції додаються всі документи і матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції, як правило:

- листування щодо спірного питання між заявником та ВЛ;
- протоколи випробувань продукції (у разі потреби);
- зразки або фотознімки продукції (у разі потреби);
- технічна документація на продукцію (у разі потреби).

Комісія може вимагати надання інших документів, що необхідні для розгляду апеляції.

6.2.4 Розгляду не підлягають апеляції від одного й того ж апелянта з одного й того ж питання, якщо раніше по апеляції рішення вже було прийняте.

## 6.3 Реєстрація апеляцій та скарг

Усі апеляції, за винятком тих, що надійшли з порушенням вимог, зазначених у п. 6.2 цієї процедури та тих, за якими неможливо встановити авторство, підлягають обов'язковій реєстрації в журналі ФСУ ВЛ 7.9/01.

## 6.4 Порядок розгляду апеляцій

6.4.1 Апеляція, що надійшла, повинна бути проаналізована Д, при цьому визначається чи відноситься апеляція до діяльності з випробувань.

6.4.2 Зареєстрована в установленому порядку апеляція та інші матеріали, що надійшли разом з нею, передаються голові Комісії (далі - Голова).

6.4.3 Голова доручає членам Комісії попередньо розглянути й опрацювати апеляцію, а в разі потреби, підготувати пропозиції щодо формування тимчасового складу Комісії.

Розглядання скарг та апеляцій ПСУ ВЛ 7.9-14	Редакція 1	Аркуш 6
	Введено:04.03.2024	Аркушів 12

6.4.5 Комісія розглядає апеляцію у термін, що не перевищує 30 днів з дати її реєстрації. Якщо в місячний термін вирішити порушені в апеляції питання неможливо, Голова встановлює додатковий термін для її розгляду, про що повідомляє апелянта. Загальний термін розгляду апеляції не може перевищувати 45 робочих днів.

6.4.6 Головує на засіданнях комісії її Голова. У разі відсутності Голови його обов'язки виконує заступник.

6.4.7 Під час розгляду апеляції заявник (його представники), а також представники ВЛ мають право виступати, задавати питання, давати відповіді, робити заяви, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах.

6.4.8 Обговорення результатів розгляду апеляції проводиться на закритому засіданні Комісії тільки її членами, у складі, достатньому для прийняття відповідного рішення (не менше двох третіх складу Комісії).

6.4.9 Протоколи засідань Комісії повинні чітко та коротко описувати суть апеляції, зміст усіх запитань, відповідей і виступів.

6.4.10 За результатами обговорення та розгляду апеляції Комісією виносяться рішення ФСУ ВЛ 7.9/02, яке приймається на закритому засіданні більшістю голосів. У разі рівного розподілу голосів «за» та «проти», голос Голови є вирішальним.

6.4.11 Якщо комісія визнає дії або результати роботи ВЛ неправомірними, вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції та необхідність усунення ВЛ допущеного порушення.

6.4.12 Якщо комісія визнає дії ВЛ правомірними, вона приймає рішення про відмову у задоволенні апеляції.

6.4.13 Рішення комісії повинне бути підписані Головою та всіма членами Комісії, які брали участь у розгляді апеляції.

Рішення Комісії письмово доводиться до сторін, які брали участь у розгляді апеляції.

6.4.14 У разі незгоди однієї зі сторін з рішенням Комісії вона може звернутися до Мінекономіки України, Національного агентства з акредитації України або до суду згідно з чинним законодавством.

6.4.15 Документація щодо розгляду апеляцій зберігається ВЛ протягом десяти років з дати прийняття рішення.

6.5 Вихідні дані процесу управління апеляціями

Розглядання скарг та апеляцій ПСУ ВЛ 7.9-14	Редакція 1	Аркуш 7
	Введено:04.03.2024	Аркушів 12

6.5.1 У разі обґрунтованості апеляції ВЛ вживає дій згідно з застосовними вимогами ПСУ ВЛ 7.10-15, ПСУ ВЛ 8.7-21, ПСУ ВЛ 8.5-19.

6.5.2 МЯ спільно з фахівцем, до компетенції якого відноситься дана апеляція, розробляють необхідні дії, призначають конкретні терміни їх виконання. При цьому розроблені дії повинні бути такими, щоб усунути причини виникнення апеляції та виключити ризик повторного виникнення подібних апеляцій.

6.5.3 Розроблені дії та терміни їх виконання фіксуються в Журналі реєстрації і скарг та апеляцій ФСУ ВЛ 7.9/01 і доводяться в письмовому вигляді до виконавця, який несе відповідальність за виконання всіх розроблених дій у встановлені терміни та звітування про їх виконання.

6.5.4 Інформація про отримані обґрунтовані апеляції та результати управління цими апеляціями розглядається при проведенні аналізування з боку керівництва згідно ПСУ ВЛ 8.9-23.

## 7. УПРАВЛІННЯ СКАРГАМИ

### 7.1 Загальні положення

7.1.1 ВЛ несе відповідальність за збирання і перевіряння всієї необхідної інформації, щоб підтвердити скаргу.

ВЛ підтверджує отримання скарги та сповіщає скаржника про результати її розгляду.

7.1.2 Отримана скарга аналізується Д з метою визначення того, чи стосується вона діяльності ВЛ. Якщо так, ця скарга з відповідною резолюцією Д направляється Голові комісії для вжиття дій відповідно до вимог цієї процедури. Голова доручає членам Комісії попередньо розглянути й опрацювати скаргу, а в разі потреби, підготувати пропозиції щодо формування тимчасового складу Комісії.

### 7.2 Порядок розгляду скарг

7.2.1 Причинами скарг, як правило, можуть бути:

- невідповідності, допущені при виконанні робіт або оформленні документів;
- неадекватність нормативних документів;
- неадекватність управління роботою/процесом або наданням послуги;
- невиконання вимог органу, що призначає/органу з акредитації;

Розглядання скарг та апеляцій ПСУ ВЛ 7.9-14	Редакція 1	Аркуш 8
	Введено:04.03.2024	Аркушів 12

- недотримання персоналом норм поведінки.

7.2.2 При аналізуванні скарги комісією визначається:

- чи відноситься скарга до діяльності ВЛ;
- чи є необхідні ресурси та повноваження для розроблення та впровадження результативних та ефективних дій щодо скарги.

7.2.3 Аналізування проводиться з метою:

- визначення, чи дійсно скарга є недоліком в роботі ВЛ;
- встановлення причини виникнення скарги;
- аналізування ризиків;
- встановлення необхідності розроблення коригувальних дій.

7.2.4 Під час аналізування скарги необхідно розглядати:

- взаємопов'язані функції/процес, що стосуються скарги;
- фінансові витрати, необхідні для управління скаргою;
- підготовку персоналу.

7.2.5 Після аналізування скарги може бути прийняте рішення про:

- задоволення скарги повністю;
- задоволення скарги частково;
- незадоволення скарги.

7.2.6 Критерієм для прийняття рішення є правомірність скарги з урахуванням встановлених вимог щодо об'єкта скарги.

Термін прийняття рішення щодо скарги не повинен перевищувати 30 днів з дати її реєстрації.

7.3 Вихідні дані процесу управління скаргами

7.3.1 Результати розгляду скарг в письмовому вигляді доводяться до відома скаржника.

7.3.2 У разі обґрунтованості скарги ВЛ вживає дій згідно з застосовними вимогами ПСУ ВЛ 7.10-15, ПСУ ВЛ 8.7-21, ПСУ ВЛ 8.5-19. КВЛ разом з Головою призначає конкретні терміни та виконавців. При цьому розроблені коригувальні дії для мінімізації ризику повторного виникнення аналогічної скарги мають бути такими, щоб усунути причину виникнення скарги та виключити можливість повторного виникнення подібних скарг.

7.3.3 Контроль виконання розроблених дій щодо скарг, а також їх результативність, здійснюється КВЛ, а також МЯ.

7.3.4 У разі необґрунтованості скарги скаржнику надаються підтверджуючі докази цієї необґрунтованості.

Розглядання скарг та апеляцій ПСУ ВЛ 7.9-14	Редакція 1	Аркуш 9
	Введено:04.03.2024	Аркушів 12

7.3.5 ВЛ разом із відповідним заявником та скаржником повинні вирішити необхідність оприлюднення інформації, пов'язаної зі скаргою та результатами її розгляду, а також зміст цієї інформації.

7.3.6 Інформація щодо скарг та результатів управління ними розглядається при проведенні аналізування з боку керівництва згідно ПСУ ВЛ 8.9-23.

#### 7.4 Скарги до заявників з боку ВЛ

ВЛ може направити скаргу до заявника у випадку, якщо заявником порушені умови використання протоколом (звітом) випробувань.

У разі порушення цих умов відповідальний виконавець ВЛ готує пропозиції щодо коригувальних дій, які можуть містити:

- письмове звернення до відповідної організації з вимогою щодо усунення порушення;
- письмове звернення до Мінекономіки України;
- оприлюднення інформації про порушення;
- відкликання протоколу випробувань;
- звернення за захистом прав до суду.

## 8 Документування процесу розгляду скарги, апеляції та архівація документів

По закінченню процес розгляду скарги, апеляції документується Комісією. Справа розгляду скарги, апеляції повинна містити:

- опис справи;
- скаргу, апеляцію;
- склад комісії, яка розглядала справу;
- офіційні листи;
- матеріали, надані органами оцінки відповідності та заявником;
- протокол засідання комісії з апеляцій та скарг;
- рішення комісії щодо скарги, апеляції;
- документовані коригувальні дії;
- інші документи за рішенням Голови апеляційної комісії.

Документація по розгляду скарги, апеляції зберігається ВЛ відповідно до встановленого терміну. Архівування документації виконується згідно ПСУ ВЛ 8.3-17.

Розглядання скарг та апеляцій ПСУ ВЛ 7.9-14	Редакція 1	Аркуш 10
	Введено:04.03.2024	Аркушів 12

## 9 Відповідальність

9.1 Відповідальність за своєчасну реєстрацію скарг, апеляцій, їх аналіз та розробку заходів для усунення недоліків, які стали причиною скарг та апеляцій, несе Голова комісії.

9.2 Відповідальність за створення умов для усунення скарг та апеляцій, реалізацію заходів, націлених на їх попередження, несуть Д та КВЛ.

Розглядання скарг та апеляцій ПСУ ВЛ 7.9-14	Редакція 1	Аркуш 11
	Введено:04.03.2024	Аркушів 12

## 10 Посилання

№ з/п	Позначення документа	Найменування документа	Розділ
1	ДСТУ EN ISO/IEC 17025:2019	Загальні вимоги до компетентності випробувальних та калібрувальних лабораторій	7.9
2	НЯ ВЛ 001	Настанова з якості	7.9
3	ПСУ ВЛ 7.10-15	Керування невідповідною роботою з випробувань	
4	ПСУ ВЛ 8.3-17	Управління документами системи управління	
5	ПСУ ВЛ 8.5-19	Дії щодо ризиків і можливостей.	
6	ПСУ ВЛ 8.7-21	Коригувальні дії	
7	ПСУ ВЛ 8.9-23	Аналізування з боку керівництва	
8	ФСУ ВЛ 7.9/01	Журнал розгляду, реєстрації скарг та апеляцій	
9	ФСУ ВЛ 7.9/02	Рішення про розгляд скарг/апеляцій	

