

Орган з інспектування  
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«НАУКОВО-ВИРОБНИЧЕ ПІДПРИЄМСТВО ВИПРОБУВАЛЬНИЙ ЦЕНТР  
«АЗОВМАШТЕСТ»  
(Орган з інспектування ТОВ «НВП ВЦ «АЗОВМАШТЕСТ»)



ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник Органу з інспектування  
ТОВ «НВП ВЦ «АЗОВМАШТЕСТ»

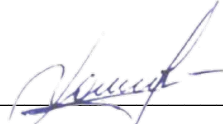
А.С.Рула

« 03 » січня 2022

ПРОЦЕДУРА  
Розглядання скарг та апеляцій  
ПСУ 7.6-21


ПОГОДЖЕНО

Технічний керівник ОІ

  
Д.В. Хомич  
« 03 » січня 2022

РОЗРОБИВ

Уповноважений представник  
керівництва з якості

  
М.М. Зубенко  
« 03 » січня 2022


Примірник № \_\_\_\_  
Місцезнаходження примірника

№ 1 – у уповноваженого представника керівництва з якості

№ 2 – в Лабораторії технічного діагностування та оцінки відповідності

Всього примірників \_\_

Маріуполь  
2022

	<p style="text-align: center;">Розглядання скарг та апеляцій ПСУ 7.6-21</p>	Редакція 3	Аркуш 2
		Введено: 03.01.2022	Аркушів 12

## Зміст

1	Призначення	2
2	Нормативні посилання	2
3	Терміни та визначення понять	3
4	Скорочення	3
5	Опис процесу	4
6	Блок-схема процедури	10
7	Посилання	11
8	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 рекламачії 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

Процедура поширюється на керівництво органу з інспектування та його підрозділи.

Процедура застосовується в разі надходження до органу з інспектування скарг та апеляцій від організацій- замовників робіт з інспектування щодо дій та рішень експертів з оцінювання відповідності.

### 2 Нормативні посилання

ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019 "Оцінка відповідності. Вимоги до роботи різних типів органів з інспектування» (EN ISO/IEC 17020:2012, IDT; ISO/IEC 17020:2012, IDT)".


Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності», (№124-VIII від 15.01.2015)

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

ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги, (ISO 9000:2015, IDT);

ДСТУ ISO 10002:2007 Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях, (ISO 10002:2004, IDT)

ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні

	<p style="text-align: center;">Розглядання скарг та апеляцій ПСУ 7.6-21</p>	Редакція 3	Аркуш 3
		Введено: 03.01.2022	Аркушів 12

принципи, (ISO/IEC 17000:2004, IDT);

### 3 Терміни та визначення понять

Для цілей цього документу застосовуються терміни та визначення, наведені в ДСТУ ISO/IEC 17000:2007, ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019 .

**Апеляція** – звернення постачальника об’єкта інспектування до органу з інспектування переглянути рішення, ухвалене цим органом щодо цього об’єкта.

**Скарга** – на відміну від апеляції- вираження незадоволеності будь-якою особою чи організацією щодо діяльності органу з інспектування 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.

**Невідповідною послугою** вважається послуга, яка не відповідає параметрам оцінки послуги, встановленим в процедурах СУЯ Органу з інспектування ТОВ «НВП ВЦ «АЗОВМАШТЕСТ»

### 4. Скорочення

В процедурі використовуються такі скорочення:

СУЯ– система управління якістю;

ГД – генеральний директор ТОВ «НВП ВЦ«АЗОВМАШТЕСТ»;

КОІ – керівник ОІ - заступник генерального директора з випробувань та діагностування;

Комісія - комісія з розгляду скарг та апеляцій;

Голова – голова комісії з розгляду скарг та апеляцій;

ВВ - відповідальний виконавець;

КЯ – представник керівництва з якості;


НЯ– Настанова з якості органу з інспектування ТОВ «НВП ВЦ «АЗОВМАШТЕСТ»;

### 5. Опис процесу

#### 5.1 Загальні положення

Для результативного розглядання апеляцій та скарг ОС дотримується наступних принципів:

- відкритість;
- доступність;
- спроможність швидко реагувати;
- об’єктивність;

	<p style="text-align: center;">Розглядання скарг та апеляцій ПСУ 7.6-21</p>	Редакція 3	Аркуш 4
		Введено: 03.01.2022	Аркушів 12

- конфіденційність;
- орієнтація на заявника;
- відповідальність;
- постійне поліпшення;
- неупередженість.

5.2 Для виключення надходження апеляцій та скарг стосовно діяльності ОІ, персонал ОІ виконує роботи відповідно до вимог застосовних нормативних документів, а також виконує дії, направлені на попередження можливих апеляцій та скарг (тобто виявлення та усунення їх потенційних причин).

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

- особистого звернення до керівництва;
- усних звернень громадян, що звернулися за телефоном приймальні;
- заповнення реквізиту «Примітки» акту здачі-приймання робіт.

5.4 До розгляду апеляцій та скарг та прийняття рішень за ними не повинен залучатись персонал, який був залучений до діяльності, безпосередньо пов'язаної 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 процедурами та результатами інспектування з боку ОІ, заявник або інша сторона може подати апеляцію до ОІ. Подача апеляції не зупиняє дії прийнятих рішень.


У разі надходження апеляції на адресу ОІ, управління апеляцією здійснюється згідно з вимогами цієї процедури, з урахуванням вимог ДСТУ EN ISO/IEC 17020-2019 та ДСТУ ISO 10002:2007.

Для розгляду апеляцій в ОІ створена комісія з розгляду скарг та апеляцій (далі - Комісія), яка розглядає апеляції з питань:

- відмови у проведенні інспектування;
- призупинення/скасування сертифікату(свідоцтва);
- порушення регламентованих процедур і правил роботи співробітниками ОІ, встановлених у чинних нормативних актах і в документах внутрішньої СУЯ;
- неоднакової інтерпретації фактів заявником чи іншою стороною та співробітниками ОІ. Склад, обов'язки, права та відповідальність Комісії встановлені у Положенні про ОІ.

### 6.2 Порядок подання апеляцій

6.2.1 Апеляція повинна подаватися в письмовій формі на ім'я КОІ протягом місяця після отримання заявником рішення або інформації про дії чи бездіяльність ОІ, які заявник бажає оскаржити.

	<p style="text-align: center;">Розглядання скарг та апеляцій ПСУ 7.6-21</p>	Редакція 3	Аркуш 5
		Введено: 03.01.2022	Аркушів 12

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

6.2.2 Апеляція подається за наявності у заявника звіту (свідоцтва або сертифікату) ОІ або при вчиненні ОІ дій, які, на погляд заявника, призводять до порушення його прав та інтересів у сфері інспектування.

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 ОІ;
- 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.

### 6.4 Порядок розгляду апеляцій

Апеляція, що надійшла, повинна бути проаналізована КОІ, при цьому визначається чи відноситься апеляція до діяльності з інспектування ОІ.

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


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

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.

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

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

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).

	<p style="text-align: center;">Розглядання скарг та апеляцій ПСУ 7.6-21</p>	Редакція 3	Аркуш 6
		Введено: 03.01.2022	Аркушів 12

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

За результатами обговорення та розгляду апеляції Комісією виносяться рішення (ФСУ 7.6/02-56), яке приймається на закритому засіданні більшістю голосів. У разі рівного розподілу голосів «за» та «проти», голос Голови є вирішальним.

Якщо комісія визнає дії або рішення ОІ неправомірними, вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції та необхідність усунення ОІ допущеного порушення.

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

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.

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

Документація щодо розгляду апеляцій зберігається в ОІ протягом десяти років з дати прийняття рішення.

## **6.5 Вихідні дані процесу управління апеляціями**

У разі обґрунтованості апеляції ОІ вживає дій згідно з застосовними вимогами ПСУ 7.1-14, ПСУ 8.7.1-26, ПСУ 8.8.1-27.

КЯ 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 можливість повторного виникнення подібних апеляцій.

Розроблені дії та терміни їх виконання фіксуються в Журналі реєстрації і скарг та апеляцій (ФСУ Ж 7.5-09) і доводяться в письмовому вигляді до виконавця, який несе відповідальність за виконання всіх розроблених дій у встановлені терміни та звітування про їх виконання.

Інформація про отримані обґрунтовані апеляції та результати управління цими апеляціями розглядається при проведенні критичного аналізування СУЯ з боку керівництва.


## **7. УПРАВЛІННЯ СКАРГАМИ**

### **7.1 Загальні положення**

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

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

Отримана скарга аналізується КОІ з метою визначення того, чи стосується вона діяльності ОІ. Якщо так, ця скарга з відповідною резолюцією КОІ направляється Голові комісії для вжиття відповідних дій відповідно до вимог цієї процедури. Голова доручає

	<p style="text-align: center;">Розглядання скарг та апеляцій ПСУ 7.6-21</p>	Редакція 3	Аркуш 7
		Введено: 03.01.2022	Аркушів 12

членам Комісії попередньо розглянути й опрацювати скаргу, а в разі потреби, підготувати пропозиції щодо формування тимчасового складу Комісії.

## 7.2 Порядок розгляду скарг

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;
- недотримання персоналом норм поведінки.

При аналізуванні скарги комісією визначається:

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

Аналізування проводиться з метою:

- визначення, чи дійсно скарга є недоліком в роботі ОІ;
- встановлення причини виникнення скарги;
- встановлення необхідності розроблення коригувальних/запобіжних дій.

Під час аналізування скарги необхідно розглядати:

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

Внаслідок аналізування скарги може бути прийняте рішення про:

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

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

Результати розгляду скарг в письмовому вигляді доводяться до відома скаржника.

У разі обґрунтованості скарги ОІ вживає дій згідно з застосовними вимогами ПСУ 7.1-14, ПСУ 8.7.1-26, ПСУ 8.8.1-27. КОІ разом з Головою призначає конкретні терміни та виконавця справи. При цьому розроблені коригувальні/запобіжні дії мають бути такими, щоб усунути причину виникнення скарги та виключити можливість повторного виникнення подібних скарг. Контроль виконання розроблених коригувальних/запобіжних дій щодо скарг, а також їх результативність, здійснюється КОІ, а також КЯ.

У разі необґрунтованості скарги скаржнику надаються підтвердуючі докази цієї необґрунтованості.

	<p style="text-align: center;">Розглядання скарг та апеляцій ПСУ 7.6-21</p>	Редакція 3	Аркуш 8
		Введено: 03.01.2022	Аркушів 12

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

Інформація щодо скарг та результатів управління ними розглядається при критичному аналізованні СУЯ з боку керівництва.

#### **7.4 Скарги до заявників з боку ОІ**

ОІ може направити скаргу до заявника у випадку, якщо заявником порушені умови інспектування та/або умови використання свідоцтва/сертифіката та/чи знака відповідності.

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

- письмове звернення до відповідної організації з вимогою щодо усунення порушення;
- письмове звернення до Мінекономрозвитку України;
- оприлюднення інформації про порушення;
- призупинення або скасування дії свідоцтва/сертифіката;
- 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 в ОІ відповідно до встановленого терміну. Архівування документації виконується згідно ПСУ 7.3.1-20.

### **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 генеральний директор та керівник ОІ – заступник генерального директора з випробувань та діагностування.

ОІ ТОВ "НВП ВЦ "АМТ" 	Розглядання скарг та апеляцій ПСУ 7.6-21	Редакція 3	Аркуш 9
		Введено: 03.01.2022	Аркушів 12

9.3 Координацію робіт за придбанням необхідних ресурсів здійснює генеральний директор та КОІ – заступник генерального директора з випробувань та діагностування.

**10 Блок-схема процесу розгляду скарг та апеляцій**

Відповідальний виконавець	Етап процесу	Використовувана документація
Організація - заявник	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center;">Подача скарги, апеляції</div>	
Призначений співробітник	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Реєстрація скарги, апеляції</div>	ФСУ Ж 8.4/03-17
Комісія	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Визначення ВВ</div>	ПОІ 01 - 2016
Голова, комісія з апеляцій та скарг	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Розгляд скарги, апеляції, апеляційною комісією</div>	ФСУ Ж 7.5-09
Керівник ОІ	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Розгляд та затвердження рішення щодо скарги</div>	
Комісія	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin: 0 auto; transform: rotate(45deg);"></div>	ФСУ 7.6/02-56
ВВ	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%;">Так</div> <div style="width: 40%; text-align: center;">↓</div> <div style="width: 30%;">Н</div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Інформування організації про рішення</div>	ПСУ 7.1-14
ВВ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Коригувальні та запобіжні дії</div>	ПСУ 8.7.1-26 ПСУ 8.8.1-27 ФСУ 8.6.5/01-33 ФСУ Ж 8.4/03 – 17
ВВ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Формування справи, здача документів для</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center;">Розгляд завершено</div>	ФСУ Ж 8.4/02 – 16 ПСУ 7.3.1-20  ПСУ 8.5.1.1-24

11 Посилання

№ з/п	Позначення документа	Найменування документа	Розд іл
1	ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019	"Оцінка відповідності. Вимоги до роботи різних типів органів з інспектування» (EN ISO/IEC 17020:2012, IDT; ISO/IEC 17020:2012, IDT)".	7.5, 7.6
2	ДСТУ ISO 10002:2007(ISO 10002:2004, IDT)	Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях	
3	ДСУ НЯ ОІ-2018	Настанова з якості органу з інспектування ТОВ «НВП ВЦ «АЗОВМАШТЕСТ»	7.5, 7.6
4	ПОІ 01 - 2016	Положення про орган з інспектування ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «НАУКОВО-ВИРОБНИЧЕ ПІДПРИЄМСТВО ВИПРОБУВАЛЬНИЙ ЦЕНТР «АЗОВМАШТЕСТ»	7
5	ПСУ 7.1-14	Керування невідповідною роботою з інспектування	
6	ПСУ 8.7.1-26	Коригувальні дії	
7	ПСУ 8.8.1-27	Запобіжні дії.	
8	ПСУ 8.5.1.1-24	Аналізування з боку керівництва	
9	ПСУ 7.3.1-20	Управління реєстрування даних	
10	ФСУ 8.6.5/01-33	Протокол невідповідностей	
11	ФСУ 7.6/02-56	Рішення про розгляд скарг/апеляцій	
12	ФСУ Ж 7.5-09	Журнал реєстрації скарг та апеляцій	
13	ФСУ Ж 8.4/02 - 16	Журнал реєстрації вихідних документів з інспектування	
14	ФСУ Ж 8.4/03 - 17	Журнал реєстрації невідповідностей, коригувальних дій та ефективності впровадження коригувальних дій	

