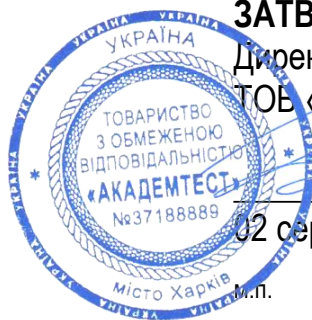




ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор – керівник ОС
ТОВ «АКАДЕМТЕСТ»

Горлов Р.В.

02 серпня 2021 р.

**DOCUMENTS MANAGEMENT SYSTEM
ДОКУМЕНТИ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ**

ДОПОМІЖНА ПРОЦЕДУРА

згідно ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2019 (EN ISO/IEC 17065:2012,
IDT; ISO/IEC 17065:2012, IDT)

Отримання, оцінювання і прийняття рішень щодо скарг та апеляцій ДПСМ-20

Дата введення в дію 02 серпня 2021 р.

УЗГОДЖУЮ

Заст.керівника ОС

 Т.Л.Рибакова

02 серпня 2021 р.

РОЗРОБЛЕНО

Фахівець з якості

 В.В.Железняк

02 серпня 2021 р.

Орган сертифікації ТОВ «АКАДЕМТЕСТ»	Отримання, оцінювання і прийняття рішень щодо скарг та апеляцій	
Документи системи менеджменту Допоміжна процедура		
ДПСМ-20	Сторінка 2	Сторінок 11
	Версія № 1	Дата 02.08.2021

1 Сфера застосування

Ця процедура встановлює основні принципи, критерії і порядок розгляду апеляцій, скарг і спірних питань, поданих до органу сертифікації та оцінки відповідності продукції, а також недоліків в роботі, виявлених інспекційними органами і є обов'язковою для членів апеляційної комісії і учасників робіт з сертифікації або оцінки відповідності, задіяних відносно заявника.

1.2. Політика ОС «АКАДЕМТЕСТ» щодо розгляду скарг та апеляцій.

Політика ОС «АКАДЕМТЕСТ» у вирішенні спірних питань між ОС «АКАДЕМТЕСТ» та замовником полягає у пошуках взаємоприйнятних рішень. У випадку, коли не знайдено порозуміння з замовником і замовник не згоден з діями чи/або рішеннями ОС «АКАДЕМТЕСТ», пов'язаних з підтвердження відповідності продукції, він може виразити своє незадоволення (претензію) шляхом подання скарги або апеляції.

Подавцем скарги чи апеляції можуть бути фізичні та юридичні особи, які приймають участь у процесі підтвердження відповідності або зацікавлені в результатах підтвердження відповідності продукції.

Подання скарги чи апеляції не зупиняє і не припиняє дії рішення, прийнятого ОС «АКАДЕМТЕСТ».

2 Нормативні посилання

У процедурі використані посилання на наступні документи:

ЗАКОН УКРАЇНИ Про технічні регламенти та оцінку відповідності (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 14, ст.96),

МОДУЛІ оцінки відповідності, які використовуються для розроблення процедур оцінки відповідності (Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 13 січня 2016 р. № 95

ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2019 (EN ISO/IEC 17065:2012, IDT; ISO/IEC 17065:2012, IDT) Оцінка відповідності — Вимоги для органів, що сертифікують продукцію, процеси та послуги

ДСТУ EN ISO 9001:2018 (EN ISO 9001:2015, IDT; ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. ВИМОГИ

ДСТУ ISO/TR 10013 Настанови з розроблення документації системи управління якістю

ДСТУ EN ISO/IEC 17000 Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи (ISO/IEC 17000:2004, IDT)

ДСТУ EN ISO/IEC 17025 “Загальні вимоги до компетентності випробувальних та калібрувальних лабораторій”

3 Прийняті скорочення

ОС – орган сертифікації та оцінки відповідності продукції;

ВЛ – випробувальна лабораторія;

СМ – система менеджменту ОС.

Орган сертифікації ТОВ «АКАДЕМТЕСТ»	Отримання, оцінювання і прийняття рішень щодо скарг та апеляцій	
Документи системи менеджменту Допоміжна процедура		
ДПСМ-20	Сторінка 3	Сторінок 11
	Версія № 1	Дата 02.08.2021

Відповідно до термінології ДСТУ EN ISO/IEC 17000:

Апеляція – вимога подавача об'єкта оцінювання відповідності до органу сертифікації та оцінки відповідності переглянути рішення, ухвалене цим органом щодо об'єкта.

Скарга – заява про незадоволеність діями органу сертифікації та оцінки відповідності з боку будь-якої організації чи особи щодо очікування відповіді.

Спірне питання – будь-яка інша незгода заявника чи особи, яка викладена письмово чи усно, стосовно з діями та рішеннями, прийнятими ОС.

4 Відповідальність і повноваження.

4.1. Апеляційна комісія виконує наступні основні функції:

- розглядає спірні питання між заявником і органом з сертифікації та оцінки відповідності у зв'язку з відмовою у видачі сертифікату (атестата) та іншого документу;
- розглядає спірні питання між заявником і органом з сертифікації та оцінки відповідності у зв'язку з анулюванням виданих сертифікатів (атестатів виробництва) та інших документів.

4.2. Апеляційна комісія зобов'язана:

- розглянути письмову апеляцію заявника в строк, що не перевищує одного місяця з дня її отримання і реєстрації органом з оцінки відповідності;
- розгляд представлених їй документів не пізніше, ніж за 2 дні до засідання комісії;
- письмово повідомити заявника і ОС про ухвалене комісією рішення протягом 5 днів після проведення її засідання.

4.3 Апеляційна комісія має право:

- залучати для проведення незалежної експертизи претензій заявника експертів і фахівців сторонніх організацій;
- запрошувати на засідання комісії представників підприємств – заявників і інших організацій, зацікавлених в розгляді поданої апеляції.

4.4 Члени апеляційної комісії несуть відповідальність за:

- дотримання встановлених термінів розгляду поданих апеляцій;
- об'єктивність, неупередженість і компетентність при розгляді апеляцій і ухваленні рішень по них;
- своєчасність інформування заявника і ОС про ухвалене комісією рішення;
- збереження конфіденційної інформації, одержаної при розгляді апеляцій.

4.5 Орган сертифікації та оцінки відповідності продукції зобов'язаний:

- вести облік всіх апеляцій, скарг і суперечок щодо сертифікації та оцінки відповідності продукції, а також заходів по усуненню їх причин;
- виконувати необхідні подальші дії за результатами роботи апеляційної комісії ОС;
- документально оформляти виконані дії і дані про їх ефективність.

Цей документ є інтелектуальною власністю ТОВ «АКАДЕМТЕСТ» і не може бути повністю чи частково відтворений, тиражований і розповсюджений без письмового дозволу ТОВ «АКАДЕМТЕСТ»

Орган сертифікації ТОВ «АКАДЕМТЕСТ»	Отримання, оцінювання і прийняття рішень щодо скарг та апеляцій	
Документи системи менеджменту Допоміжна процедура		
ДПСМ-20	Сторінка 4	Сторінок 11
	Версія № 1	Дата 02.08.2021

5. Опис процесу розгляду апеляцій.

5.1. Загальні положення.

5.1.1. Заявник, згідно з заявкою якого здійснено роботи з сертифікації, має право подати письмову апеляцію до керівника ОС в разі незгоди з його рішенням або з іншими спірними питаннями. Апеляція подається не пізніше одного місяця після одержання повідомлення про прийняття рішення. Подання апеляції не зупиняє дії прийнятого рішення.

5.1.2. Апеляція через канцелярію після реєстрації подається керівнику ОС. Після ознайомлення з нею керівник направляє її заступнику керівника ОС, який реєструє апеляцію, готує всі документи для розгляду апеляції (апеляція, справа з сертифікації, листи, проект складу апеляційної комісії та ін.) і подає їх до Ради ОС.

5.1.3. Для розгляду кожної апеляції Радою ОС створюється апеляційна комісія з урахуванням особистих якостей, кваліфікації і практичного досвіду роботи її членів. На весь період дії повноважень апеляційної комісії з метою забезпечення об'єктивності і неупередженості розгляду поданих апеляцій в ОС повинні бути створені відповідні умови для діяльності комісії, які виключають можливість здійснення на її членів якого-небудь адміністративного або морального тиску, здатного вплинути на результат розгляду апеляцій. Відповідальність за створення таких умов несе керівник ОС.

Форма протоколу організаційного засідання апеляційної комісії наведена у **додатку 1**.

5.1.4. Апеляція повинна бути розглянута в строк, що не перевищує одного місяця з дня її отримання і реєстрації в ОС.

Всі зацікавлені сторони повинні бути оповіщені ОС про існування процесу розгляду апеляцій і про процедури, якими необхідно керуватися.

5.1.5 Члени Ради не повинні брати участь в розгляді будь-якої апеляції, якщо впродовж останніх двох років хто-небудь з них був задіяний відносно заявника, апеляція якого розглядається в:

- наданні або виробництві продукції такого типу, яку він сертифікує чи підтверджує відповідність;
- наданні поради заявнику або консультації його щодо способів рішення питань, перешкоджаючих сертифікації чи підтвердженню відповідності, на яку він претендує;
- наданні яких би те ні було послуг або продукції, які могли б негативно вплинути на конфіденційність, об'єктивність і неупередженості процесу сертифікації чи оцінки відповідності і ухвалення рішень по ній.

5.2. Порядок розгляду апеляцій.

5.3.1 Для розгляду апеляції ОС «АКАДЕМТЕСТ» не пізніше ніж за 2 тижні до засідання апеляційної комісії повинен представити їй наступні документи:

- апеляцію заявника;

Орган сертифікації ТОВ «АКАДЕМТЕСТ»	Отримання, оцінювання і прийняття рішень щодо скарг та апеляцій	
Документи системи менеджменту Допоміжна процедура		
ДПСМ-20	Сторінка 5	Сторінок 11
	Версія № 1	Дата 02.08.2021

- листування із спірного питання між заявником і ОС;
- протоколи сертифікаційних або контрольних випробувань продукції, відносно сертифікації чи оцінки відповідності якої, повинне відбутися засідання апеляційної комісії ОС;

- зразки або фотознімки цієї продукції (за необхідності);
- технічна документація на продукцію (за необхідності);

5.3.2 Заявник, що подав апеляцію, має право брати участь і бути заслуханим при розгляді апеляційною комісією поданої ним апеляції. При цьому обов'язково повинен бути присутнім працівник ОС, який виконував роботи з сертифікації чи оцінки відповідності щодо яких подана апеляція, а також повинні бути розглянуті документальні матеріали, що стали причиною подачі апеляції.

Обидві сторони – представник апелянта і працівник ОС повинні висловити власні думки з питань, які розглядаються в поданій апеляції і відповісти на питання членів апеляційної комісії.

За бажанням заявника обговорення спірних питань може здійснюватися за допомогою листування, якщо викликане цим збільшення термінів розгляду апеляції його влаштовує.

5.3.3 Рішення по даній апеляції апеляційна комісія ОС ухвалює на закритому засіданні, що обумовлюється повною конфіденційністю обговорюваних питань, поставлених апеляцією. Під час ухвалення рішення повинні бути присутніми тільки члени комісії у повному складі. Рішення оформляється за формою, наведеною у **додатку 2**.

За результатами обговорення розгляду апеляції комісією виносяться рішення, яке прийняте більшістю членів комісії присутніх на засіданні.

Якщо апеляційна комісія визнає оскаржувальні дії ОС неправомірними, вона приймає рішення про задоволення апеляції.

Якщо апеляційна комісія встановить, що оскаржувальні дії було вчинено правомірно, нею приймається рішення про відмову в задоволенні апеляції.

5.3.4. Рішення щодо апеляції не повинне визначати будь-які стягнення, покарання або компенсації. Воно може містити висновок про коригувальні та/або запобіжні дії та/або коригування, рішення про повідомлення зацікавлених сторін (охоплюючи орган з акредитації), але повинне містити висновок про обґрунтованість чи необґрунтованість апеляції.

По кожній апеляції повинне бути прийняте рішення на користь однієї з двох сторін (апелянта або ОС).

Про ухвалені рішення по апеляції, апеляційна комісія письмово повідомляє заявника і керівника ОС протягом 5 днів після проведення її засідання.

Орган сертифікації ТОВ «АКАДЕМТЕСТ»	Отримання, оцінювання і прийняття рішень щодо скарг та апеляцій	
Документи системи менеджменту Допоміжна процедура		
ДПСМ-20	Сторінка 6	Сторінок 11
	Версія № 1	Дата 02.08.2021

5.3.5 У разі незгоди з рішенням апеляційної комісії ОС заявник має право звернутися в апеляційну комісію Національного органу, а також в суд, арбітражний суд відповідно до чинного законодавства. При цьому до заявки із спірних питань додаються документи, пов'язані з предметом конфлікту.

5.3.7 Рішення комісії по апеляції Національного органу вважається остаточним і підлягає виконанню ОС.

5.3.8 У випадку, якщо дії ОС під час провадження сертифікації або оцінки відповідності визнаються неправомірними, ОС повинен призначити коригувальні дії (у разі можливості усунення) і запобіжні заходи відповідно до процедур **ПСМ – 06 «Коригувальні дії»** та **ПСМ – 07 «Запобіжні дії»**.

5.3.9 Протоколи засідань та рішення комісії зберігаються у секретаря Ради ОС «АКАДЕМТЕСТ».

6. Розгляд скарг.

6.1. ОС гарантує розгляд всіх скарг стосовно виконуваних робіт з сертифікації та оцінки відповідності, що надходять на поштову електрону скриньку ОС або письмово через приймальню.

6.2. Розгляд скарг, що надходять на поштову електрону скриньку ОС анонімно, проводиться наступним чином:

- Скарга роздруковується, реєструється та подається на розгляд керівникові ОС або його заступнику. Якщо скарга обґрунтована та має місце порушення процедур сертифікації, то по ній розробляються коригувальні дії, виконання яких регламентовано внутрішніми процедурами ОС.

Розгляд скарг, що надійшли на поштову електрону скриньку ОС не анонімно, проводиться в тому ж порядку що й анонімні скарги, але повідомлення про вирішення питань по скарзі направляється письмово на адресанта скарги.

Розгляд скарг, які надійшли до ОС у письмовому вигляді, проводиться в такому порядку:

- Лист зі скаргою реєструється в канцелярії ОС, після чого передається на розгляд керівникові ОС або його заступнику. Якщо скарга обґрунтована та має місце порушення процедур сертифікації, то по ній розробляються коригувальні дії, виконання яких регламентовано внутрішніми процедурами ОС. Після виконання відповідних процедур по усуненню невідповідностей адресанту скарги направляється лист з повідомленням про розгляд скарги та усунення всіх причин виникнення невідповідностей.

7. Розгляд спірних питань

Орган сертифікації ТОВ «АКАДЕМТЕСТ»	Отримання, оцінювання і прийняття рішень щодо скарг та апеляцій	
Документи системи менеджменту Допоміжна процедура		
ДПСМ-20	Сторінка 7	Сторінок 11
	Версія № 1	Дата 02.08.2021

Спірні питання між заявником та ОС вирішуються в Господарському суді відповідно чинного законодавства України.

8. Облік скарг, апеляцій і суперечок

8.1. Облік скарг, апеляцій і суперечок, документальне оформлення вжитих за ними заходів покладається на заступника керівника ОС.

Дані обліку повинні використовуватися для розробки коригувальних і запобіжних дій, які включають заходи для:

- зменшення наслідків якої-небудь невідповідності;
- приведення у відповідність вимогам системи сертифікації, оцінки відповідності настільки швидко, наскільки можливо;
- запобігання повторенню невідповідності.

8.2. Журнал реєстрації апеляцій, скарги і спірних питань, а також документація, пов'язана з розглядом апеляцій і документи по вжитим заходам зберігаються протягом трьох років.

Форма журналу в **додатку 3**.

Орган сертифікації ТОВ «АКАДЕМТЕСТ»	Отримання, оцінювання і прийняття рішень щодо скарг та апеляцій	
Документи системи менеджменту Допоміжна процедура		
ДПСМ-20	Сторінка 8	Сторінок 11
	Версія № 1	Дата 02.08.2021

Додаток 1 (ФСМ-17/01)

Форма протоколу організаційного засідання апеляційної комісії органу сертифікації та оцінки відповідності «АКАДЕМТЕСТ»

ПРОТОКОЛ

№ _____

„____” _____ 20_ р.

організаційного засідання апеляційної комісії органу сертифікації та оцінки відповідності «АКАДЕМТЕСТ»

Місце проведення _____
(адреса органу сертифікації та оцінки відповідності)

Згідно з наказом _____
(№ наказу про створення апеляційної комісії, дата)

На засіданні присутні члени апеляційної комісії _____
(перелік членів апеляційної комісії, прізвища, ініціали, посади)

Голова засідання _____
(посада, прізвище, ініціали)

Секретар _____
(посада, прізвище, ініціали)

Порядок денний:

1. Вибір голови апеляційної комісії щодо розглядання апеляції заявника (або ліцензіата) _____
(назва підприємства заявника (ліцензіата))
що подана _____
(посада, прізвище, ініціали)
у питанні _____
(скорочений виклад спірного питання)

2. Затвердження порядку розглядання апеляції _____
(дата розглядання апеляції, правила передачі матеріалів членам комісії)

Орган сертифікації ТОВ «АКАДЕМТЕСТ»	Отримання, оцінювання і прийняття рішень щодо скарг та апеляцій	
Документи системи менеджменту Допоміжна процедура		
ДПСМ-20	Сторінка 9	Сторінок 11
	Версія № 1	Дата 02.08.2021

Рішення за порядком денним

1. Слухали пропозиції щодо вибору голови апеляційної комісії _____

Затвердили: головою апеляційної комісії призначити _____
 (прізвище, ініціали, посада)

2. Слухали: пропозиції щодо порядку розглядання апеляцій _____

 (посада, прізвище, ініціали)

Затвердили наступний порядок розглядання апеляцій

1. Дата, час остаточного засідання розглядання апеляції
2. Послідовність передачі матеріалів членам комісії, строки передачі

Голова комісії _____
 (підпис, ініціали, прізвище, посада)

Секретар _____
 (підпис, ініціали, прізвище, посада)

Орган сертифікації ТОВ «АКАДЕМТЕСТ»	Отримання, оцінювання і прийняття рішень щодо скарг та апеляцій	
Документи системи менеджменту Допоміжна процедура		
ДПСМ-20	Сторінка 10	Сторінок 11
	Версія № 1	Дата 02.08.2021

Додаток 2 (ФСМ-17/02)

Форма рішення апеляційної комісії органу сертифікації та оцінки відповідності

ЗАТВЕРДЖУЮ

Голова апеляційної комісії
органу сертифікації та оцінки
відповідності

(підпис, ініціали, прізвище)

»_____» _____ 20__р.

РІШЕННЯ

*апеляційної комісії органу сертифікації та оцінки відповідності
продукції «АКАДЕМТЕСТ»*

Апеляційна комісія органу сертифікації та оцінки відповідності у складі _____

(перелік членів комісії, починаючи з голови, їх ініціали, прізвища, посади)

розглянула апеляцію _____

(назва підприємства заявника (ліцензіата))

що представлена _____

(посада, прізвище, ініціали уповноваженого представника заявника (ліцензіата))

до _____

(стислий опис спірного питання)

У результаті розглядання апеляції встановлено: _____

(наводяться дані за результатами розглядання апеляції та поданих документів

з констатацією позитивних (або негативних) висновків

Рішення апеляційної комісії: _____

зміст рішення апеляційної комісії _____

Члени апеляційної комісії: _____

(підпис, ініціали, прізвище, посада)

Орган сертифікації ТОВ «АКАДЕМТЕСТ»	Отримання, оцінювання і прийняття рішень щодо скарг та апеляцій	
Документи системи менеджменту Допоміжна процедура		
ДПСМ-20	Сторінка 11	Сторінок 11
	Версія № 1	Дата 02.08.2021

Додаток 3 (ФСМ-17/03)

ЖУРНАЛ **реєстрації апеляцій, скарг і спірних питань в ОС «АКАДЕМТЕСТ»**

№	Організація, від якої поступила скарга (апеляція) або спірне питання	Дата надходження	Зміст скарги (апеляції), спірного питання	Склад комісії по апеляціях, № рішення комісії по апеляціях	Вжиті заходи	Підпис начальника виконавчого відділу
1	2	3	4	5	6	7