

ДП «Харківстандартметрологія»	Методика	МС 06.19	
	Порядок розгляду скарг та апеляцій	Аркуш 1	Аркушів 12



## МЕТОДИКА

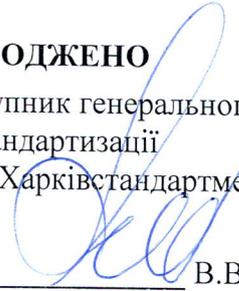
### Порядок розгляду скарг та апеляцій

МС 06.19

Редакція 1

#### ПОГОДЖЕНО

Заступник генерального директора  
зі стандартизації  
ДП «Харківстандартметрологія»

  
В.В. Агарков  
« 15 » 05 2019 р.

#### РОЗРОБЛЕНО

Провідний інженер із стандартизації  
відділу сертифікації систем  
управління

  
Н.В. Педенко  
« 10 » 05 2019 р.

#### ПЕРЕВІРЕНО

Начальник відділу сертифікації  
систем управління

  
М.Ф. Рогов  
« 13 » 05 2019 р.

ДП «Харківстандартметрологія»	Методика	МС 06.19	
	Порядок розгляду скарг та апеляцій	Редакція 1	
		Аркуш 2	Аркушів 12

## 1 МЕТА ТА СФЕРА ВИКОРИСТАННЯ

Методика встановлює вимоги до порядку прийняття рішень, необхідних при розгляді скарг та апеляцій, проведення належних коригувальних та запобіжних дій з метою запобігання їх повторного виникнення, а також оцінки результативності проведених робіт.

Методика реалізує вимоги п.п. 4.7, 9.7, 9.8 ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2015.

Ця методика є внутрішнім документом ОССУ. Виконання вимог цієї методики є обов'язковим для всіх працівників ОССУ ДП «Харківстандартметрологія».

## 2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

В цій процедурі є посилання на такі нормативні документи:

- ДСТУ ISO 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів»;

- ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 «Оцінювання відповідності. Словник термінів та загальні принципи»;

- ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2015 «Оцінювання відповідності. Вимоги до органів, які провадять аудит і сертифікацію систем менеджменту. Частина 1 Вимоги»;

- ISO/IEC 17021-3:2017 Оцінювання відповідності. Вимоги до органів, що проводять аудит і сертифікацію систем управління. Вимоги до компетентності для проведення аудиту та сертифікації систем управління якістю.

## 3 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

У цій методиці використано терміни та визначення, наведені в ДСТУ ISO 9000:2015, ДСТУ ISO/IEC 17000:2007.

**3.2 Апеляція** - запит представника об'єкта оцінки відповідності до ОС про перегляд рішення, прийнятого цим органом щодо даного об'єкта.

**3.3 Скарга**, на відміну від апеляції - вираз незадоволеності діяльністю ОС з боку будь-якої особи або організації.

## 4 ПРИЙНЯТІ СКОРОЧЕННЯ

**ОССУ** – орган з сертифікації систем управління ДП «Харківстандартметрологія»;

**ВССУ** – відділ з сертифікації систем управління ДП «Харківстандартметрологія»;

**СУ** – система управління.

## 5 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Відповідальність за впровадження і контроль додержання вимог цієї процедури покладається на начальника ВССУ.

Відповідальність за контроль з впровадження і додержання вимог цієї процедури покладається на керівника ОССУ.

Відповідальність за виконання вимог даної процедури несе персонал ОССУ.

## 6 ОПИС ДІЯЛЬНОСТІ

### 6.1 Загальні положення

6.1.1 Прийом та розгляд скарг і апеляцій є способом захисту інтересів споживачів послуг ОССУ. При розгляді скарг між ОССУ і Заявником забезпечується і дотримується об'єктивність, справедливість, неупередженість та конфіденційність.

6.1.2 Заявником може бути будь-яка організація, або учасник процесу сертифікації, або особа, зацікавлена в результатах сертифікації, права якої на її думку порушено.

ДП «Харківстандартметрологія»	Методика	МС 06.19	
	Порядок розгляду скарг та апеляцій	Редакція 1	
		Аркуш 3	Аркушів 12

6.1.3 Апеляції та скарги, що надходять від Заявників та інших сторін можливі у разі:

- порушення встановленого порядку проведення робіт;
- недотримання аудиторами/експертами з сертифікації вимог, що пред'являються до аудиторів/експертів;
- невиконання робіт у встановлені терміни;
- допущення помилок при оформленні документів та інші.

6.1.4 При виникненні спірних питань у разі незгоди Заявника з результатами сертифікації, рішенням про відмову в проведенні сертифікації Заявник має право не пізніше 15 робочих днів з дня означеної дії направити в ОССУ скаргу, апеляцію.

6.1.5 Апеляція/скарга подається у письмовій формі і підписується Заявником; може надсилатися поштою або вручається особисто.

6.1.6 Апеляція/скарга повинна містити:

- відомості про заявника, який подав апеляцію чи скаргу;
- найменування та адресу (для юридичних осіб);
- прізвище, ім'я, по батькові, паспортні дані, адреса (для фізичних осіб);
- вимоги заявника і підстави, за якими він вважає рішення, прийняте ОССУ, неправильним;
- дату.

6.1.7 Апеляція/скарга реєструється в канцелярії в «Журналі реєстрації вхідних документів» згідно з «Інструкцією з діловодства ДП «Харківстандартметрологія», їй привласнюється номер та дата вхідного документу.

6.1.8 В ОССУ апеляція/скарга реєструється в журналі реєстрації скарг та апеляцій за формою Додатку 1 (Ф1 МС 06.19).

6.1.9 В той же день апеляція/скарга передається керівнику ОССУ, який визначає особу, відповідальну за підготовку до розгляду.

## 6.2 Блок-схема та опис процесу розглядання скарг

6.2.1 Скарга на невідповідність приймається лише тоді, коли вона викладена офіційно і в письмовій формі та ідентифікується.

6.2.2 При надходженні скарги ОССУ:

1. Проводить реєстрацію звернення.
2. Встановлює контактні особи та канали зв'язку для взаємодії.
3. Аналізує зміст скарги і визначає відповідальних осіб.
4. Забезпечує конфіденційність при розгляді скарги.
5. Приймає об'єктивне рішення.
6. Своєчасно інформує заявника про прийняте рішення.
7. Веде облік, зберігання документів і робочих матеріалів.
8. Аналізує результати роботи за скаргою.
9. Здійснює розробку коригувальні та запобіжні дії щодо запобігання надходження повторних скарг.

6.2.3 При розгляді скарг керівник ОССУ забезпечує, щоб персонал, який приймає рішення по скарзі, не брав участі в прийнятті рішення з сертифікації особи, щодо якої надійшла скарга.

6.2.4 Правила та термін розгляду скарг:

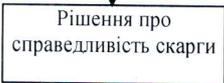
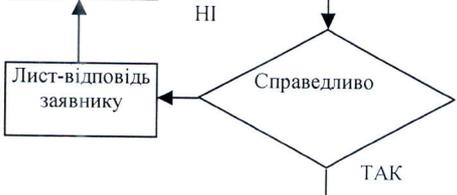
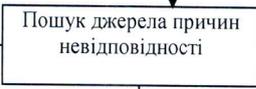
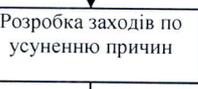
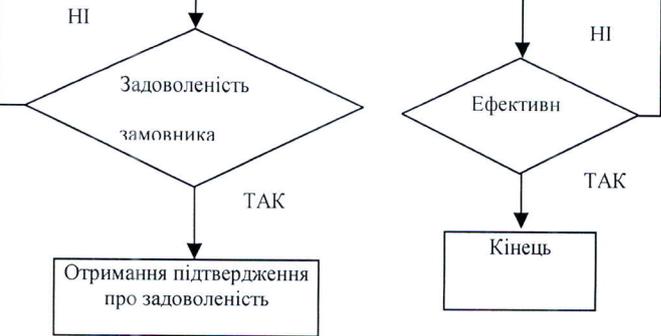
6.2.4.1 Керівник ОССУ розглядає скаргу, що надійшла і призначає відповідальних за розробку заходів щодо усунення скарги.

6.2.4.2 Скарга розглядається і проводиться аналіз ситуації, що виникла.

6.2.4.3 Склад документів, які додаються до скарги, визначається Заявником, в залежності від суті спірної ситуації.

6.2.4.4 ОССУ може вимагати від Заявника надання додаткових документів, необхідних для прийняття рішення щодо спірних питань.

ДП «Харківстандартметрологія»	Методика	МС 06.19	
	Порядок розгляду скарг та апеляцій	Редакція 1	
		Аркуш 4	Аркушів 12

Відповідальний виконавець	Етап процесу	Номер етапу	Документація, що використовується
Начальник ВССУ		1	Ф1 МС 06.19
Керівник ОССУ		2	Ф1 МС 06.19
Начальник ВССУ		3	Лист-відповідь
Відповідальний за розгляд		4	
Начальник ВССУ		5	План коригувальних / запобіжних дій (М 1.07)
Начальник ВССУ		6	Лист
Начальник ВССУ		7	Лист Відмітка у плані коригувальних / запобіжних дій (М 1.07)

6.2.4.5 Початкова відповідь повинна бути відправлена Заявнику в письмовому вигляді не пізніше, ніж 10 календарних днів після дати реєстрації скарги із зазначенням:

- інформації про її отриманні ОССУ;
- реєстраційного номера;
- терміну розгляду скарги.

6.2.5 Правила та строки оформлення рішення щодо скарг:

6.2.5.1 Рішення за скаргою оформляється в двох примірниках, протягом 30 календарних днів.

6.2.5.2 Рішення за скаргою має містити:

ДП «Харківстандартметрологія»	Методика	МС 06.19	
	Порядок розгляду скарг та апеляцій	Редакція 1	
		Аркуш 5	Аркушів 12

- при повному або частковому задоволенні скарги - термін та спосіб її задоволення;
- при повній або частковій відмові у задоволенні скарги - причини відмови з посиланням на відповідні законодавчі акти, нормативні документи і докази, що обґрунтовують відмову;
- перелік документів, що підтверджують обґрунтованість рішення.

6.2.5.3 При незгоді з прийнятим рішенням, Заявник має право оскаржити його, подавши апеляцію ОССУ, згідно з порядком розгляду апеляцій або звернутися до вищих інстанцій.

6.2.5.4 Рішення вищих інстанцій є остаточним.

6.2.6 Порядок і строки направлення відповідей за підсумками розгляду скарг:

6.2.6.1 Рішення за скаргою надсилається в термін не пізніше трьох днів на адресу Заявника письмово з використанням засобів зв'язку, що забезпечують фіксовану відправку або під розписку. Копія рішення по скарзі залишається в діловодстві ОССУ.

6.2.6.2 Якщо на рішення по скарзі, протягом 30 календарних днів з моменту його відправлення не надійшло заперечення від Заявника, воно вважається прийнятим.

6.2.6.3 З метою верифікації інформації, викладеної в скарзі, органом з сертифікації СУ може бути прийнято рішення про проведення позапланового інспекційного контролю сертифікованого підприємства, за яким надійшла скарга.

6.2.6.4 У разі необхідності, за результатами розгляду скарг Заявників керівник ОССУ приймає рішення з розробки корекцій, проводячи коригувальні та запобіжні заходи.

6.2.6.5 Процес розгляду скарги та інспекційного контролю повинен бути конфіденційним щодо Заявника скарги і предмета скарги. Ступінь загальної доступності інформації вирішується спільно з Заявником скарги та сертифікованою організацією.

### **6.3 Блок-схема та опис процесу розгляду апеляцій.**

6.3.1. Блок-схема порядку розгляду апеляцій.

6.3.1. Правила оформлення, прийому і реєстрації апеляції

6.3.1.1 У випадках виникнення розбіжностей між учасниками з питань, пов'язаних з діяльністю ОССУ, Заявник має право звернутися щодо спірних питань з апеляцією.

6.3.1.2 В апеляції повинні бути вказані причини спору, надано обґрунтування незгоди з рішенням ОССУ, вказані документи та інш.

6.3.1.3 Форма і зміст апеляції (подання):

- найменування організації, що прийняла рішення (№ та дата прийняття рішення);
- вимоги особи, яка подає апеляцію, а також підстави, з яких порушено питання про перегляд рішення, з посиланням на законодавство і матеріали, що є у справі або подані додатково;

- перелік документів, доданих до апеляції.

6.3.1.4 До апеляції додаються такі документи:

- листування щодо спірного питання між Заявником та ОССУ;
- відповідні матеріали сертифікації, нагляду;
- докази у вигляді фото та відео зйомки;
- документована інформація щодо продукції/процесу (в разі необхідності);
- анкети або інші документи обстежень суб'єктів господарчої діяльності, що надають послуги.

6.3.1.5 ОССУ під час розгляду апеляції виконує такі процедури:

- реєструє апеляцію в журналі реєстрації апеляцій за формою Ф1 МС 06.19;
- проводить експертизу наданих документів;
- визначає перелік додаткових документів, які повинен надати Заявник для розгляду справи, апеляційною комісією;
- проводить засідання апеляційної комісії;
- приймає рішення стосовно поданої апеляції;
- готує рішення за поданою апеляцією;
- направляє Заявнику рішення за апеляцією.

ДП «Харківстандартметрологія»	Методика	МС 06.19	
	Порядок розгляду скарг та апеляцій	Редакція 1	
		Аркуш 6	Аркушів 12

6.4.2.6 Апеляція подається поштою, факсом, на електронну адресу, в письмовому вигляді.

Відповідальний виконавець	Етап процесу	Номер етапу	Документація, що використовується
КЯ	Апеляція	1	Ф1 МС 06.19
Керівник ОССУ	Реєстрація в журналі апеляцій		
Комісія по апеляції	Створення апеляційної комісії	2	Рішення про створення комісії
Комісія по апеляції	Розгляд апеляції	3	Ф2 МС 06.19
Комісія по апеляції	Рішення комісії про правомірність дій	4	Ф2 МС 06.19
Комісія по апеляції	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>ТАК</span> <span>НІ</span> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Правомірність дій ОССУ</p> </div>	5	Лист
Начальник ВССУ	Відмова заявнику		
Начальник ВССУ	Пошук джерела (причини) невідповідності	6	План коригувальних / запобіжних дій (М 1.07)
Начальник ВССУ	Розробка заходів по усуненню причин		
Начальник ВССУ	Впровадження заходів	7	Лист
Начальник ВССУ	Аналізування ефективності коригувальних заходів		
Начальник ВССУ	Запит замовника про задоволеність		
Начальник ВССУ	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>ТАК</span> <span>НІ</span> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Задоволеність</p> </div>	8	Відмітка у плані коригувальних / запобіжних дій (М 1.07)
Начальник ВССУ	Отримання підтвердження про задоволеність		
	Ефективно		
	Кінець		

6.4.2.7 Отримання кожної апеляції негайно підтверджується Замовнику (наприклад, поштою, телефоном або електронною поштою).

6.4.2.8 Проводиться підготовка, яка включає в себе отримання необхідної інформації і визначення пропозицій щодо проведення додаткових заходів (при необхідності) та складу засідання комісії (якщо керівником ОССУ приймається рішення про розгляд апеляції на засіданні комісії).

6.4.2.9 Керівник ОССУ неупереджено та оперативно розглядає апеляцію (при необхідності - із залученням фахівців ОССУ, вибір фахівців визначається предметом спору) і виносить рішення. Якщо приймається рішення про розгляд апеляції на засіданні комісії - керівник ОССУ визначає дату і склад комісії.

ДП «Харківстандартметрологія»	Методика	МС 06.19	
	Порядок розгляду скарг та апеляцій	Редакція 1	
		Аркуш 7	Аркушів 12

### 6.4.3 Комісія по апеляції.

6.4.3.1 Основною функцією Комісії є розбір і вирішення розбіжностей, що виявилися в ході розгляду апеляцій.

6.4.3.2 В обов'язки Комісії входить:

- розгляд питань та прийняття рішень в межах своєї компетенції;
- розгляд апеляцій, пов'язаних з основною діяльністю ОССУ - проведенням робіт з сертифікації;
- запит у апелянта та керівника ОССУ матеріалів, необхідний для аналізу претензій, викладених в апеляції;
- заслуховування на засіданнях Комісії представників апелянта та ОССУ;
- прийняття рішень на основі інформації, що надходить від усіх зацікавлених сторін;
- проведення оцінки представлених матеріалів;
- забезпечення конфіденційності комерційної інформації, одержуваної в результаті своєї діяльності;
- забезпечення об'єктивності прийнятих рішень за всіма видами своєї діяльності;
- недопущення дискримінації по відношенню до однієї з зацікавлених сторін;
- прийняття рішень по суті розглянутих претензій;
- забезпечення своєчасного оформлення результатів роботи і доведення прийнятих рішень до зацікавлених сторін;
- розгляд (участь в розгляді) апеляції у разі її передачі до вищих інстанцій;
- направлення представників для участі у роботі по розгляду апеляцій, поданих апелянтом до вищих інстанцій.

6.4.3.3 Комісію очолює голова. Склад Комісії визначається головою Комісії. Члени Комісії включаються до її складу на добровільних засадах. Члени Комісії підписують заяву про дотримання конфіденційності інформації та неупередженості.

6.4.3.4 До складу Комісії входять:

- голова комісії;
- члени Комісії;
- секретар.

6.4.3.5 Секретар Комісії відповідає за своєчасне доведення інформації щодо отримання та розгляду апеляції до членів Комісії та апелянта.

6.4.3.6 До складу Комісії можуть бути включені:

- експерти, які не мають відношення до предмету апеляції і не брали участі в сертифікації або наглядовому аудиті даної організації, незалежні експерти;
- керівник і співробітники ОССУ.

6.4.3.7 Для роботи Комісії можуть бути залучені експерти і фахівці сторонніх організацій, які відповідають критеріям компетентності та кваліфікаційним вимогам у відповідних питаннях та областях знань, а також представники зацікавлених організацій.

6.4.3.8 Розгляд апеляції на засіданні комісії може проходити як в присутності Заявника, так і без нього. Якщо прийнято рішення про запрошення Заявника на засідання комісії, ОССУ повідомляє його в письмовій формі не менш, ніж за 5 днів до дати розгляду апеляції.

6.4.3.9 В ході розгляду апеляції може бути встановлена необхідність отримання додаткових матеріалів або проведення заходів. У цьому випадку комісія може збиратися повторно.

6.4.3.10 Остаточне рішення по апеляції приймає керівник ОССУ з урахуванням результатів розгляду апеляції.

6.4.3.11 За результатами розгляду секретарем наради оформляється «Рішення по апеляції» на фірмовому бланку за підписом керівника ОССУ згідно додатку 2 (Ф2 МС 06.19) (в разі одноособового розгляду апеляції порядок оформлення "Рішення" визначається керівником ОССУ).

6.4.3.12 Рішення повинно містити:

- при повному або частковому задоволенні апеляції - термін та спосіб її задоволення;

ДП «Харківстандартметрологія»	Методика	МС 06.19	
	Порядок розгляду скарг та апеляцій	Редакція 1	
		Аркуш 8	Аркушів 12

- при повній або частковій відмові в задоволенні апеляції - причини відмови з посиланням на відповідні законодавчі акти та нормативні документи і докази, що обґрунтовують відмову;

- при необхідності перелік документів, що підтверджують обґрунтованість рішення.

6.4.3.13 Рішення надсилається Заявнику в письмовому вигляді з використанням засобів зв'язку, що забезпечують фіксовану відправку або під розписку в термін не пізніше трьох днів після підготовки співробітником групи, що відповідає за діловодство.

ОССУ після розгляду апеляції при необхідності або на прохання заявника повертає йому оригінали поданих документів, в ОССУ залишаються завірені копії, а також 2-й примірник Рішення.

6.4.3.14 Термін розгляду апеляції - не більше 1 місяця з дня реєстрації в ОССУ.

6.4.3.15 При необхідності проведення додаткових заходів для прийняття рішення по апеляції (випробувань, експертиз тощо), ОССУ офіційно інформує про це Заявника.

6.4.3.16 Якщо Заявник не задоволений рішенням, прийнятим ОССУ або іншими діями ОССУ, то він може подати апеляцію до вищих інстанцій згідно діючого законодавства.

6.4.3.17 У разі прийняття по апеляції позитивного рішення на користь Заявника в «Рішенні» ставиться в обов'язок ОССУ усунути допущене порушення.

6.4.3.18 У разі прийняття негативного рішення - «Рішення» з відмовою усуненні апеляції направляється на адресу Заявника.

6.4.3.19 У всіх випадках рішення по апеляції має бути письмово обґрунтоване.

6.4.3.20 Якщо на рішення по скарзі, протягом 30 календарних днів з моменту його відправлення не надійшло заперечення від Заявника, воно вважається прийнятим.

6.4.3.21 Робота зі скаргами і апеляціями спрямована на підвищення задоволеності споживача. Інформація про отримання скарг / апеляцій і результати управління ними розглядаються при проведенні аналізу СУЯ з боку керівництва.

6.4.3.22 Для виявлення і запобігання причин надходження скарг та апеляцій в ОС систематично проводяться: аналіз скарг і апеляцій, що надійшли раніше, аналіз коригувальних та запобіжних дій; періодичні перевірки нормативних документів; внутрішні аудити; навчання персоналу; перевірка документів, за результатами виконаних робіт; заходи щодо вдосконалення СУЯ.



ДП «Харківстандартметрологія»	Методика	МС 06.19	
	Порядок розгляду скарг та апеляцій	Редакція 1	
		Аркуш 10	Аркушів 12

Додаток 2

Ф2 МС 06.19

Дата \_\_\_\_\_

**РІШЕННЯ ПО АПЕЛЯЦІЇ**

**№            від**

В орган із сертифікації надійшла апеляція від \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Предмет апеляції \_\_\_\_\_

Апеляція була зареєстрована, розглянута, визначені пропозиції щодо проведення необхідних заходів, склад комісії.

Засідання комісії проходило дата/час \_\_\_\_\_

у присутності / відсутності заявника.

За підсумками засідання

**ПРИЙНЯТО РІШЕННЯ:**

Задовольнити / відхилити апеляцію заявника

У термін до \_\_\_\_\_ провести необхідні заходи по усуненню причин апеляції (при необхідності)

Секретар \_\_\_\_\_

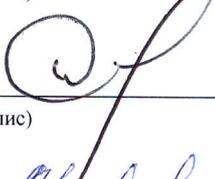
Члени комісії \_\_\_\_\_

Керівник ОССУ \_\_\_\_\_

ДП «Харківстандартметрологія»	Методика	МС 06.19	
	Порядок розгляду скарг та апеляцій	Редакція 1	
		Аркуш 11	Аркушів 12

**ПРОТОКОЛ ОЗНАЙОМЛЕННЯ**  
персоналу з вимогами методики МС 06.19

З вимогами методики ознайомлені:

Нач. сектору (посада)	С.А. Бірюк (ПІБ)	 (підпис)	17.05.2019 (дата)
Інженер із станц. 2-ої кат. (посада)	Зубенко Ч.М. (ПІБ)	 (підпис)	17.05.2019 (дата)
Провідний інженер (посада)	Мельова Л.М. (ПІБ)	 (підпис)	17.05.2019 (дата)
Нач. сектора (посада)	Темлюба Л.А. (ПІБ)	 (підпис)	17.05.2019 (дата)
Провідний інженер (посада)	Мельова Л.М. (ПІБ)	 (підпис)	17.05.2019 (дата)
Провідний інженер (посада)	Анаше Ч.В. (ПІБ)	 (підпис)	17.05.2019 (дата)
Провідний інж. (посада)	Лохмачов Р.И. (ПІБ)	 (підпис)	17.05.18 (дата)
Нач. відділу (посада)	Мірошова А.В. (ПІБ)	 (підпис)	17.05.19 (дата)
Керівн. інст. устан. Колебрамент Н.О. (посада)	Мельков (ПІБ)	 (підпис)	14.05.19 (дата)
Інженер із станц. 2-ої кат. (посада)	Дорош Я.А. (ПІБ)	 (підпис)	01.10.19 (дата)
Інженер із станц. 1-ої кат. (посада)	Шейківа С.В. (ПІБ)	 (підпис)	02.03.2010 (дата)

