

ПРОЦЕДУРА РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ

Терміни та визначення скарга – вираження незадоволеності діями ООВ з боку особи чи організації з очікуванням відповіді або рішення; апеляція – запит об'єкту оцінки відповідності в ООВ про перегляд рішення, прийнятого стосовно об'єкту оцінки.

Політика ООВ щодо розгляду скарг та апеляцій Політика ООВ у вирішенні спірних питань між ООВ та клієнтом полягає у пошуках взаємоприйнятних рішень. У випадку, коли не знайдено порозуміння з клієнтом і клієнт не згоден з діями чи/або рішеннями ООВ, пов'язаних з сертифікацією та оцінкою 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 сертифікації (оцінки відповідності) або зацікавлені в результатах сертифікації (оцінки відповідності). Подання скарги чи апеляції не зупиняє і не припиняє дії рішення, прийнятого ООВ.

Зобов'язання ООВ ООВ бере на себе зобов'язання і забезпечує: – реєстрацію і розгляд усіх скарг і апеляцій; – інформованість зацікавлених сторін; – залучення до розгляду скарг і апеляцій незалежного персоналу, який не має відношення до предмету скарги чи апеляції; – максимальну об'єктивність при розгляді скарг і апеляцій; – конфіденційність, в частині, що стосується скаржника та предмета скарги; – повідомлення про прийняте рішення; – проведення, за необхідності, коригувальних заходів; – реєстрацію та оцінювання результативності здійснених заходів.

Що можна оскаржити Можуть бути оскаржені, зокрема, такі дії та рішення ООВ:

а) дії стосовно сертифікації та оцінки відповідності продукції: – порушення правил та процедур сертифікації та оцінки відповідності продукції; – інші дії ООВ (у тому числі тиск з боку посадових осіб, який міг би впливати на результати сертифікації та оцінки відповідності), що стосуються сертифікації та оцінки відповідності продукції або атестації аудиторів (експертів), якщо вони призвели до порушення його прав та інтересів;

б) дії стосовно прийняття рішення:

– відмова у прийнятті до розгляду заявки на сертифікацію або оцінку відповідності продукції;

– прийняття рішення про відмову в сертифікації продукції, підтвердженні відповідності;

– призупинення або припинення (скасування) дії документів про сертифікацію та або підтвердження відповідності;

– рішення, яке прийняте за результатами розгляду скарги;

Загальні положення

Подання і отримання апеляцій

Термін подання апеляції становить десять календарних днів з дати письмового повідомлення заявника або сертифікованого замовника (далі - замовника) про рішення ООВ. Апеляція подається в письмовій формі на ім'я керівника ОС. Подання апеляції не зупиняє дії рішення, прийнятого ООВ.

Клієнтами можуть бути оскаржені такі рішення, дії та бездіяльність ООВ:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на сертифікацію продукції клієнта;

- прийняття рішення про відмову в сертифікації продукції клієнта;
- тимчасове зупинення сертифіката на продукції або скасування сертифіката на продукцію;
- порушення правил та процедур сертифікації продукції;
- інші дії та бездіяльність, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів клієнта при сертифікації продукції.

Апеляція подається у письмовій формі за підписом керівника підприємства - клієнта із зазначенням, що це саме апеляція.

В апеляції мають бути зазначені:

- найменування підприємства-клієнта, який її подає, його місцезнаходження;
- рішення, дії або бездіяльність, які оскаржуються;
- в чому полягає незаконність і (або) необґрунтованість рішення, дій або бездіяльності з боку ООВ;
- в апеляції має бути чітко з обґрунтуванням викладено суть справи та в чому полягає порушення з боку ООВ;
- до апеляції повинні додаватись усі необхідні документи й матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції;
- клопотання особи, яка подала апеляцію;
- перелік документів та інших матеріалів, що додаються.

За потреби, Апеляційна комісія може вимагати надання додаткових документів, необхідних для розгляду апеляції.

Розгляду не підлягають апеляції:

- термін подання яких перевищує десяти календарних днів з дати з дати письмового повідомлення клієнта про рішення ООВ;
- повторна апеляція якщо рішення по апеляції з цього питання Апеляційною комісією вже було прийнято.

Апелянт може у будь-який час відкликати подану апеляцію. У разі відкликання апеляції, розгляд апеляції зупиняється. Розгляд питання, порушеного у апеляції, що була відкликана, вдруге не проводиться.

Реєстрацію документів, якими оформлена апеляція, здійснює секретар в «Журналі реєстрації апеляцій і дій, ужитих для їх вирішення» (див. Додаток Б), яка в той же день відсилає письмове підтвердження отримання апеляції клієнту, в якому керівник ДП «СВЦОО» гарантує що звернення, розглядання і рішення щодо апеляцій не будуть спричиняти будь-яких дискримінаційних дій ОС стосовно апелянт

Розглядання апеляцій

Зареєстрована апеляція та інші матеріали, що надійшли з нею передаються Голові Апеляційної Комісії (далі - АК), персональний склад якої визначений Положенням про ООВ ДП «СВЦОО».

Голова АК доручає членам АК попередньо розглянути й опрацювати апеляцію для надання пояснення чи заперечень з приводу поданої апеляції.

АК розглядає апеляцію у місячний термін від дня її надходження. Якщо в місячний термін вирішити порушені в апеляції питання неможливо, Голова АК встановлює додатковий термін для її розгляду. При цьому загальний термін розгляду апеляції не може перевищувати сорока п'яти днів.

Голова АК розглядає опрацьовані матеріали, та призначає дату засідання АК.

Головує на засіданні Голова АК.

Засідання Комісії вважається правомочним, якщо на ньому присутні не менше чотирьох членів АК.

На розгляд апеляції можуть запрошуватись представники сторін. Вони можуть давати усні та письмові пояснення, ставити питання, наводити свої доводи та міркування з усіх питань, що стосуються апеляції, робити заяви, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах. У разі неприбуття представників сторін, комісія має право розглядати апеляцію без їх участі.

Протокол засідання АК має чітко і стисло описувати суть апеляції, зміст усіх запитань, відповідей і виступів. Протокол засідання АК підписуються її Головою та секретарем.

Рішення за результатами розгляду скарги або апеляції приймають або аналізують та затверджують особи, що не були залучені до сертифікаційної діяльності, пов'язаної зі скаргою або апеляцією.

За результатами обговорення та розгляду апеляції Комісією виносяться рішення для визначення того, які дії необхідно вжити у відповідь на неї, враховуючи результати попередніх подібних апеляцій, яке приймається на закритому засіданні більшістю голосів. У разі рівного розподілу голосів "за" та "проти", голос Голови є вирішальним.

Якщо АК визнає рішення, дії чи бездіяльність ОС неправомірними, то вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції та рекомендує ООВ усунути допущене порушення та скасувати прийняте рішення.

Якщо АК визнає рішення, дії чи бездіяльність ООВ правомірними, то вона приймає рішення про відмову апелянту у задоволенні апеляції.

Рішення АК повинні бути підписані Головою АК та всіма її членами, що проголосували за нього, та які не були залучені попередньо до предмету апеляції.

Рішення АК письмово доводиться до відома сторін з офіційним повідомленням апелянта щодо закінчення процесу розглядання апеляції..

Рішення АК може бути оскаржене в судовому порядку згідно з чинним законодавством.

Протоколи засідань АК та відповідні рішення зберігаються в ООВ протягом десяти років.

Аналізування причин апеляцій

Виявлення причин апеляцій здійснюється на основі результатів аналізування рішення апеляційної комісії за п. 5.2.4.

Результати аналізування використовуються для формулювання причин рекламції та є вхідними даними для планування подальших дій з управління невідповідностями (процедура СП-09) та визначення коригувань та коригувальних дій (процедура СП - 10).

Якщо причини рекламції суттєво впливають на висновки за результатами оцінювання продукції, керівник зупиняє роботу ОС та приймає рішення про необхідність відклику цих результатів.

Розроблення та впровадження коригувань і коригувальних дій

Провідний фахівець СУЯ організує роботу з коригувань і коригувальних дій у відповідності з вимогами СП-10.

Визначені коригування і коригуючі дії впроваджуються та перевіряється їх ефективність.

За рішенням Комісії проводиться повторна сертифікація продукції.

Якщо причини апеляцій встановлені правильно, впровадження коригувань і коригувальних дій ефективно, то результати повторного оцінювання повинні підтверджувати усунення причин апеляцій.

Звіт про повторну сертифікацію продукції надається замовнику.

Робота ООВ відновлюється розпорядженням керівника ООВ.

Процес розглядання скарг

Процес розглядання скарг, передбачає такі елементи і методи:

- схему (див. Додаток В) і опис процесу отримання, підтвердження, розглядання скарг, а --- також для прийняття рішення щодо дій, які необхідно вжити у відповідь на неї;
- відстежування і реєстрування скарги, зокрема дій, що вжиті у відповідь на неї;
- забезпечення того, щоб були вжиті будь які належні коригування і коригувальну дію.

Отримання і реєстрація скарг

Після отримання письмової скарги а також скарги, яка була висловлена в усній формі, наприклад, за телефоном, за винятком скарг, за якими неможливо встановити авторство (такі скарги визнаються анонімними та розгляду не підлягають), завідувач сектору СУЯ по можливості, письмово підтверджує отримання скарги та аналізує, чи стосується скарга діяльності з сертифікації, за яку несе відповідальність ОС і, якщо так, діє відповідно до процесу роботи зі скаргою.

Реєстрацію документів, якими оформлена скарга, здійснює завідувач сектору СУЯ в «Журналі реєстрації скарг і дій, ужитих для їх вирішення» (див. Додаток Г).

Якщо скарга стосується сертифікованого замовника, розгляд скарги враховується при нагляді за сертифікованою продукцією.

Будь-яка скарга на сертифікованого замовника передається ООВ сертифікованому замовнику, якого це стосується, у тижневий термін.

ООВ, одержуючи скаргу, несе відповідальність за збір і засвідчення всієї необхідної інформації, щоб підтвердити скаргу.

Опрацювання скарг

Після реєстрації скарга надається керівнику ООВ для розгляду та передачі в подальшому Комісії для розгляду скарг (далі - КС) з відповідною резолюцією.

Голова КС у разі, коли скарга стосується діяльності або продукції сертифікованого замовника, має перевірити, чи містить скарга докази попереднього звернення заявника до сертифікованого замовника з порушеного питання. У разі відсутності доказів попереднього звернення рекомендує керівнику ООВ письмово запропонувати заявникові скарги попередньо звернутись безпосередньо до сертифікованого замовника.

Аналізування скарги або апеляції та їх затвердження проводять особи, що не були залучені до сертифікаційної діяльності, пов'язаної зі скаргою або апеляцією.

Примітка: Дана вимога не застосовується у разі розгляду доручень центральних органів виконавчої влади, вимог державних контролюючих та правоохоронних органів, які були класифіковані як скарги.

КС ознайомлюється з матеріалами скарги, аналізує, перевіряє факти, викладені у скарзі, за необхідності збирає додаткові матеріали по питаннях, порушених у скарзі.

КС за результатами розгляду скарги та ознайомлення з усіма зібраними за скаргою матеріалами готує:

- висновки та пропозиції керівнику ООВ відповідно до норм чинного законодавства сфері сертифікації та документів системи управління ООВ ДП «СВЦОО»;
- проект відповіді заявнику по питаннях, порушених у скарзі;
- проект плану коригувань і коригувальних дій (у разі необхідності).

Рішення за результатами розгляду скарги або апеляції приймають особи, що не були залучені до сертифікаційної діяльності, пов'язаної зі скаргою або апеляцією.

12.5 Проект відповіді зі всіма наявними документами надаються керівнику ООВ для прийняття остаточного рішення.

Коригування і коригувальні дії

Після прийняття остаточного рішення по скарзі, у разі необхідності, проводяться коригування та коригувальні дії.

Коригування і коригувальні дії та оцінювання їх результативності та ефективності проводяться відповідно до СП - 10.

Повідомлення заявника про результати обробки

Протягом трьох робочих днів із дати прийняття рішення по скарзі заявнику надсилається письмова відповідь.

Відповідь має містити посилання на нормативні акти (у тому числі, відповідно до норм чинного законодавства у сфері сертифікації та документів системи управління ООВ).

Термін розгляду скарги

Скарги розглядаються та вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження.

Якщо у місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, керівник ОС, встановлює необхідний термін для її розгляду, про що повідомляється заявникові.

При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у скарзі, не може перевищувати сорока п'яти днів.

Конфіденційність

АК та КС ООВ ДП «СВЦОО» забезпечує конфіденційність інформації, отриманої під час розгляду апеляції та скарг.

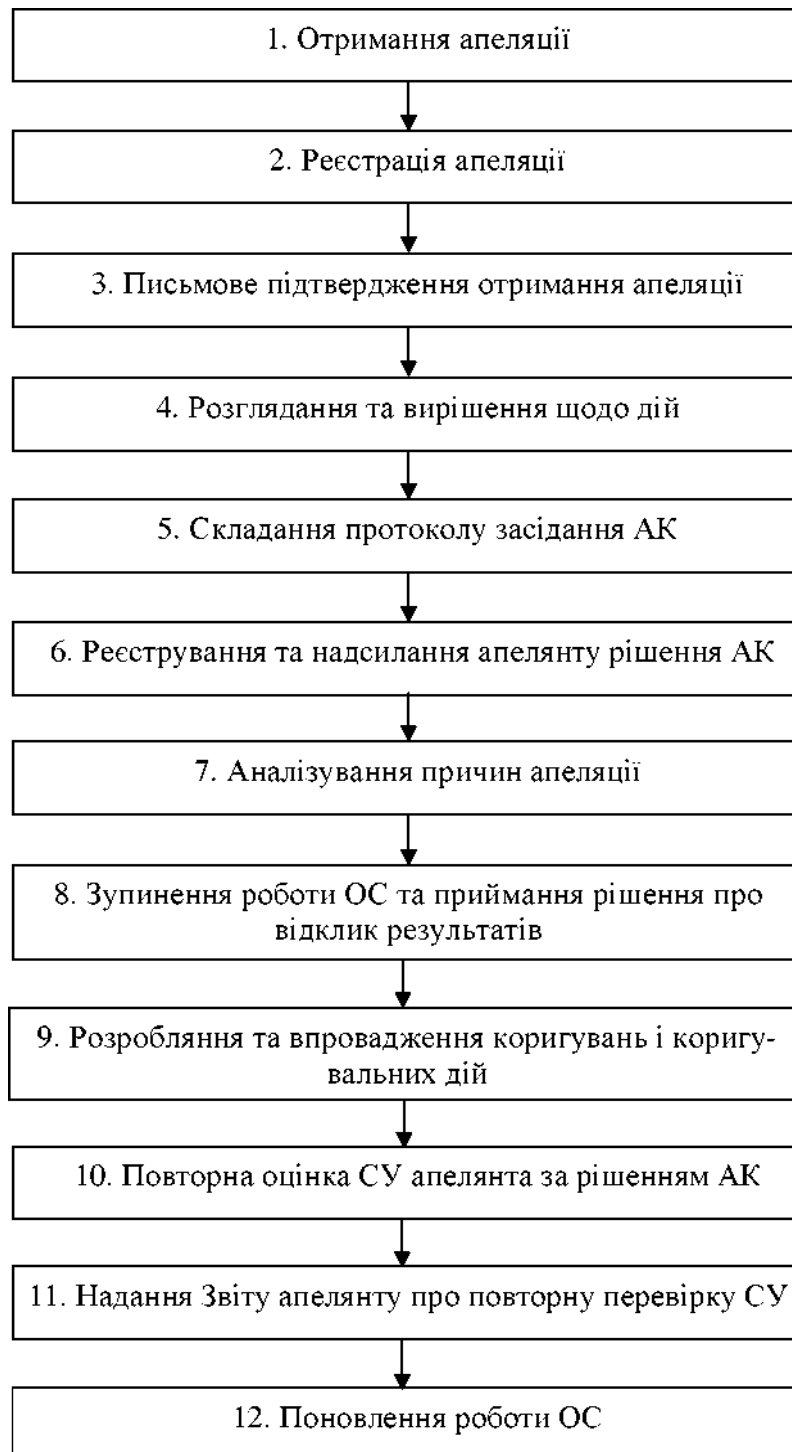
Рішення вищих органів письмово доводиться до відома замовників та ООВ.

Процес роботи зі скаргами враховує вимоги щодо конфіденційності, оскільки це стосується позивача і об'єкта скарги.

Орган оцінки відповідності визначає трьохстороннім актом, разом з замовником і скаржником, чи потрібно, і якщо так, у якому обсязі, розголошувати предмет скарги та її висновки.

Схема

процесу отримання, підтвердження, розглядання апеляцій,
прийняття рішення щодо необхідних дій



Схема

процесу отримання, підтвердження, розглядання скарги,
прийняття рішення щодо необхідних дій

