



ОРГАН  
З ОЦІНКИ  
ВІДПОВІДНОСТІ

# СЕРТАТОМ

ОРГАН З ІНСПЕКТУВАННЯ «СЕРТАТОМ»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник органу з інспектування  
«СЕРТАТОМ»


  
В.В. Кравцов  
« 24 » 11 2016 р.

2016 р.

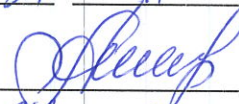
## Методика РОЗГЛЯДАННЯ АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ ТА СПІРНИХ ПИТАНЬ

ОІ МСЯ-08-15

ПОГОДЖЕНО:

 / Ершов В.В.  
« 24 » 11 2016 р.

РОЗРОБИВ:

 / Ромашов О.А.  
« 24 » 11 2016 р.

## ЗМІСТ

<b>1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ .....</b>	<b>3</b>
<b>2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ .....</b>	<b>3</b>
<b>3 ВИЗНАЧЕННЯ .....</b>	<b>3</b>
<b>4 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ .....</b>	<b>3</b>
<b>5 РОБОТА З ЗАМОВНИКАМИ .....</b>	<b>4</b>
<b>6 ПРИЙОМ ТА АНАЛІЗ СКАРГ ТА РЕКЛАМАЦІЙ .....</b>	<b>4</b>
<b>7 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ .....</b>	<b>6</b>
<b>8 ЗАПИСИ З ЯКОСТІ .....</b>	<b>6</b>
<i>Аркуш ознайомлення .....</i>	<i>7</i>
<i>АРКУШ РЕЄСТРАЦІЇ ЗМІН .....</i>	<i>8</i>

## 1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1.1 Дана методика встановлює процес отримання, оцінювання та прийняття рішень щодо скарг та апеляцій, які надходять до Органу з інспектування «СЕРТАТОМ» Товариства з обмеженою відповідальністю «СЕРТАТОМ» (далі – ОІ «СЕРТАТОМ» або ОІ).

## 2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

- ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2014 Оцінка відповідності. Вимоги до роботи різних типів органів з інспектування;
- ДСТУ/IEC 17000:2007 Оцінювання відповідності. Словник термінів та загальні принципи;
- ДСТУ ISO 9001:2015. Системи управління якістю. Вимоги;
- ДСТУ ISO 9000:2015. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів;
- ДСТУ ISO/TR 10013:2003. Настанови з розроблення документації системи управління якістю;
- ОІ НЯ-01-15 Настанова з якості Органу з інспектування «СЕРТАТОМ»;
- ОІ МСЯ-09-15 Методика. Забезпечення конфіденційності.

## 3 ВИЗНАЧЕННЯ

В цій методиці застосовуються наступні терміни та визначення понять:

- *Апеляція* - звернення постачальника об'єкта інспектування до органу з інспектування переглянути рішення, ухвалене цим органом щодо цього об'єкта.
- *Методика, процедура* –установлений спосіб виконання роботи чи процесу;
- *Орган з інспектування* - орган, що здійснює інспектування;
- *Процес* - сукупність взаємопов'язаних або взаємодіючих видів діяльності, що перетворюють входи на виходи.
- *Скарга* - на відміну від апеляції – вираження незадоволеності будь-якою особою чи організацією щодо діяльності органу з інспектування з очікуванням відповіді.

## 4 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

4.1 Орган з інспектування повинен мати задокументований процес отримання, оцінювання та прийняття рішень щодо скарг та апеляцій.

4.2 Опис процесу опрацювання скарг та апеляцій повинен бути доступний для всіх зацікавлених сторін (на їх запит).

4.3 Орган з інспектування повинен нести відповідальність за всі рішення на всіх рівнях процесу опрацювання скарг та апеляцій.

4.4 Розслідування та рішення за апеляціями не повинні спричиняти будь-які дискримінаційні дії.

## **5 РОБОТА З ЗАМОВНИКАМИ**

5.1. З метою роз'яснювання запитів Замовників та відстеження виконання робіт з інспектування, ОІ веде політику співпраці з Замовниками.

5.2. ОІ сповіщає Замовника про всі затримки та зміни під час інспектування.

5.3. При необхідності ОІ надає поради з технічних питань.

## **6 ПРИЙОМ ТА АНАЛІЗ СКАРГ ТА РЕКЛАМАЦІЙ**

### **6.1 Порядок прийому скарг та апеляцій**

6.1.1 Скарги та апеляції приймаються на протязі одного місяця після закінчення робіт з інспектування.

6.1.2 Скарги та апеляції від Замовника приймаються, якщо вони викладені офіційно і в письмовій формі.

6.1.3 Не підлягають розгляду скарги та апеляції Замовника, які подані анонімно, тобто не вказано прізвище, ім'я, по батькові, немає підпису, а також не викладена суть питання.

Якщо причини, що послужили основою для відмови в розгляді скарги або апеляції надалі були усунені, ОІ розглядає вказані звернення.

6.1.4 При отриманні скарги, орган з інспектування повинен упевнитися, чи стосується вона діяльності щодо інспектування, за яку він несе відповідальність, і, якщо так, то опрацювати її.

6.1.5 Подання скарги або апеляції не призупиняє рішень, прийнятих ОІ.

6.1.6 Скарги та апеляції що надійшли до ОІ реєструються у «Журналі реєстрації скарг та апеляцій, заходів з усунення їх причин ОІ «СЕРТАТОМ» ОІ Ж-01-15».

### **6.2 Політика вирішення скарг та апеляцій, які надійшли з боку замовників або інших сторін**

6.2.1 У ОІ встановлено політику вирішення скарг та апеляцій, які надійшли з боку Замовників або інших сторін.

Встановлена політика вирішення скарг та апеляцій з боку Замовників передбачає:

- своєчасність реагування на скарги та апеляції Замовників щодо роботи ОІ;

- компетентність персоналу, який залучається до вирішення питань, пов'язаних зі скаргами та апеляціями замовників;
- принциповість при розгляді та вирішенні таких питань;
- неупередженість уповноважених фахівців та керівництва ОІ при розгляді скарг та апеляцій з боку Замовників або інших сторін;
- ефективне співробітництво з Замовниками та зворотний зв'язок з ними.

### 6.3 Процес щодо скарг та апеляцій

6.3.1 Процес опрацювання скарг та апеляцій охоплює наступні елементи і методи:

- а) опис процесу отримання, схвалення, розслідування скарги або апеляції і прийняття рішення щодо дій, які мають бути виконані у відповідь на них;
- б) відстеження та реєстрація скарг і апеляцій, зокрема заходів, ужитих для їх вирішення;
- с) забезпечування того, щоб були виконані належні дії.

6.3.2 ОІ, який отримав скаргу чи апеляцію, нести відповідальність за збирання та перевіряння всієї необхідної інформації, щоб підтвердити скаргу чи апеляцію.

6.3.3 ОІ повинен підтвердити отримання скарги чи апеляції і звітувати скаржнику або апелянту про поточний стан їх розглядання та результати.

6.3.4 Рішення, яке буде надано скаржнику чи апелянту, повинна(-і) приймати або переглядати та ухвалювати особа(-и), яка(-і) не брала(-и) участі в інспекційній діяльності, яка розглядається.

6.3.5 При розгляді скарг і апеляції ОІ приймає заходи для дотримання конфіденційності відомостей, що представляють комерційну таємницю, згідно ОІ МСЯ-09-16 "Методика. Забезпечення конфіденційності".

6.3.6 Орган за оцінкою відповідності разом із Замовником і пред'явником скарги обґрунтовано визначають, чи необхідно розголошувати предмет скарги або апеляції і висновок за результатами її розгляду.

6.3.7 Заявник представляє в ОІ:

- 1) скаргу чи апеляцію в довільній формі на ім'я керівника ОІ;
- 2) листування із спірного питання між Заявником і ОІ, якщо така велася;
- 3) інші документи (відомості) на вимогу ОІ.

Для розгляду скарги чи апеляції кожна із зацікавлених сторін має право запросити фахівців, компетентних в даному питанні.

6.3.8 Відповіді на скарги і апеляції мають бути за змістом обґрунтованими і мотивованими, містити конкретні факти, спростовувальні або підтверджувальні аргументи Заявника.

6.3.9 Супровідний лист за рішенням щодо скарги або апеляції реєструється у «Журналі реєстрації скарг та апеляції, заходів з усунення їх причин ОІ «СЕРТАТОМ» ОІ Ж-01-15».

6.3.10 Якщо на прийняте рішення впродовж 30 календарних днів не надійшло заперечень ні від однієї із сторін, то рішення вважається прийнятим.

6.3.11 ОІ надає офіційне повідомлення скаржнику чи апелянту щодо закінчення процесу розгляду скарги або апеляції.

6.3.12 При визнанні слушності скарги проводиться аналіз невідповідності згідно процедури «Коригувальні та запобіжні дії» ОІ МСЯ-05-15.

## **7 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

7.1 Відповідальність за реєстрацію скарг, що надійшли до ОІ несе представник керівництва з якості.

7.2 Відповідальність за розгляд та аналіз скарг та апеляції несуть керівник ОІ та представник керівництва з якості.

7.3 Відповідальність за усунення скарги або апеляції та повідомлення Замовника про результати усунення скарги несе виконувач.

## **8 ЗАПИСИ З ЯКОСТІ**

8.1 Всі документи щодо скарг та апеляцій, журнал реєстрації, рішення, яке буде надано скаржнику чи апелянту, запобіжні дії вважаються записами з якості.

## Аркуш ознайомлення

№ з/п	Посада	Прізвище, ініціали	Підпис	Дата
1	Директор відокремленого підрозділу, керівник ОІ	Кравцов В.В.		
2	Заступник директора відокремленого підрозділу	Єрмолов В.В.		
3	Начальник відділу технічного нагляду	Чернишенко С.М.		
4	Головний фахівець групи управління проектами	Нізяєв О.О.		
5	Головний фахівець групи управління проектами	Смирнова Л.Г.		
6	Директор Сумського регіонального відділення	Горбенко В.І.		
7	Директор Нікопольського регіонального відділення	Галь О.В.		
8	Директор Івано-Франківського регіонального відділення	Колмаков В.В.		
9				
10				
11				

