

Розгляд апеляцій, скарг та спірних питань

Процедура Пр_7.13

Витяг

4.1 Загальні положення

Організація-заявник, що не погодилась з рішенням ОС щодо результатів робіт з оцінки відповідності за його заявкою на оцінку відповідності, визнання робіт з оцінки відповідності, проведених іншими органами, відмову у видачі сертифіката на продукцію (послугу) або скасування ліцензійної угоди, надає письмову апеляцію до ОС не пізніше 1 місяця після одержання повідомлення про рішення ОС. Подання апеляції не зупиняє дії прийнятого рішення.

Організації-заявники (особи) можуть подати скаргу (в письмовій або усній формі) на дії ОС з приводу оцінки відповідності, неправильних дій персоналу органу тощо, висловити незгоду по окремих питаннях.

Інформація про те, як і де подавати скаргу доводиться до відома замовників, персоналу та інших зацікавлених сторін на web-сайті ОС та в загально доступному місці.

Процес розглядання скарг є легкодоступним усім скаржникам, простим для сприйняття і застосування.

Спірні питання розглядаються відразу при їх виникненні.

ОС забезпечує об'єктивне та неупереджене ставлення при розгляданні скарг, спірних питань.

Інформація щодо скарг, спірних питань, скаржників та процесу розгляду скарги, спірних питань належним чином захищена від розголошення, якщо тільки скаржник не погоджується з її розголошенням.

Увесь персонал органу може контактувати із скаржниками і є підготовлений щодо розглядання скарг, спірних питань, знає вимоги щодо звітування про розгляд скарг та спірних питань (складання протоколів нарад), увічливо ставиться до замовника і оперативно відповідає на їхні скарги, при необхідності скеровує скаржників до відповідальної особи, показує добрі навички врегулювання міжособових відносин і добрі навички спілкування.

Вхідні дані:

- апеляція заявника;
- скарга заявника;
- листування щодо спірного питання.

Вихідні дані:

- рішення апеляційної комісії.

Ресурси та інфраструктура:

- персонал;
- навчання, фахова підтримка;
- нормативні документи;

- документація (процедури і т.д.);
- паперові та магнітні носії;
- персональні комп'ютери та комп'ютерна мережа;
- копіювальна техніка;
- матеріали та устаткування;
- приміщення.

4.2 Порядок проведення робіт

4.2.1 Розгляд апеляцій

Заявник послуг з оцінки відповідності подає апеляцію в ОС у письмовій формі у термін, що не перевищує одного місяця з дня одержання повідомлення про прийняття рішення ОС. Апеляція реєструється в ТОВ «ТЕХКОНТРОЛЬ» СВІТА» згідно з вимогами процедури Пр_8.3_02р/24 і подається на розгляд керівнику ОС. Керівник ОС приймає рішення щодо розгляду апеляції і направляє її МЯ.

МЯ реєструє апеляцію у журналі (форма Ф_7.13/01_02р/24), заводить окрему справу і готує проект наказу по ТОВ «ТЕХКОНТРОЛЬ» СВІТА» щодо складу апеляційної комісії. Для розгляду апеляцій в ОС наказом керівника ОС створюється апеляційна комісія в складі не менше трьох членів. Головою апеляційної комісії призначається аудитор, який має сертифікат компетентності аудитора по даному напрямку. Для розгляду кожної апеляції комісія створюється у новому складі.

Персонал (включаючи керівний), якщо він був задіяний протягом останніх двох років у відношенні заявника (чи постачальника), апеляція якого розглядається, не приймає участь в розгляді апеляції.

Апеляція розглядається апеляційною комісією не пізніше місяця після її реєстрації в ОС.

Апеляційній комісії надаються наступні документи:

- апеляція заявника;
- листування щодо спірного питання між заявником, випробувальною лабораторією та ОС;
- протоколи випробувань продукції;
- зразки або фотознімки продукції;
- технічна документація на продукцію (в разі необхідності);
- документи щодо оцінки відповідності.

Документація надається членам апеляційної комісії КП не пізніше, як за два тижні до засідання комісії.

Заявник має право бути заслуханим на засіданні комісії, про що він повідомляється письмово рекомендованим листом. У листі вказується суть питання, дата та місце проведення засідання апеляційної комісії.

Під час прийняття рішення мають бути присутні тільки члени комісії (у повному складі). Апеляційна комісія розглядає спірні питання конфіденційно.

Апеляційна комісія, як правило, приймає одне з таких рішень:

- видати сертифікат (ліцензію);
- відмовити у видачі сертифікату (ліцензій);

- скасувати видану ліцензію.

Рішення апеляційної комісії ідентифікується за номером заявки на оцінку відповідності та реєструється у журналі (форма Ф_7.13/01_02р/24) і письмово доводяться до відома заявника в термін не пізніше семи днів з дня засідання.

Засідання комісії протоколюється, протокол підписується всіма членами комісії.

В разі незгоди з рішенням апеляційної комісії заявник має право подати апеляцію до Комісії з апеляцій центрального органу виконавчої влади з питань технічного регулювання або оскаржити його в судовому порядку.

Протоколи засідань апеляційної комісії та всі матеріали зберігаються в окремій справі в ОС та згідно з процедурою Пр_7.5/01_02р/24.

4.2.2 Розгляд скарг

На web-сайті ОС подана інформація про те, до кого і де подається скарга, також там вказана і форма для подання скарги (форма Ф_7.13/02_02р/24). У випадку, якщо скарга надходить по телефону або в інший спосіб форму заповнює особа, яка приймає скаргу.

МЯ реєструє скаргу у журналі (форма Ф_7.13/01_02р/24), заводить окрему справу і призначає відповідального за роботу по розгляду скарги або (при необхідності) готує проект наказу по ТОВ "ТЕХКОНТРОЛЬ» СВІТА» щодо складу комісії по розгляду скарги.

У записі про скаргу зазначається спосіб задоволення скарги, що його прагне скаржник та будь-яку іншу інформацію, необхідну для результативного розглядання скарги.

Скарга відстежується з моменту отримання протягом усього процесу доти, доки не буде прийнято остаточне рішення.

Отримання кожної скарги відразу підтверджується скаржникові. Скарга розглядається швидко, враховуючи її терміновість. Після отримання кожної скарги її треба спочатку оцінити з погляду таких критеріїв як суттєвість, наслідки для здоров'я, безпеки, складність, а також потреба та можливість виконання негайної дії.

Організація (особа), що подала скаргу своєчасно повідомляється про хід розглядання скарги протягом усього процесу розглядання скарги, а також при настанні кінцевого терміну прийняття рішення за скаргою (поштою, телефоном або електронною поштою). Пов'язані зі скаргою рішення чи будь-яка дія стосовно скаржника або залученого персоналу повідомляються їм відразу після прийняття рішення чи вибору дії.

На підставі ретельного розглядання всіх відповідних обставин і вивчення всієї відповідної інформації ОС пропонує спосіб вирішення проблеми та запобігання її виникненню в майбутньому. Якщо скаргу неможливо негайно розв'язати її треба опрацювати і якнайшвидше довести до результативного розв'язання.

Якщо скаржник погоджується із запропонованим рішенням або запропонованою дією, тоді рішення (дію) треба виконати та зареєструвати.

Якщо скаржник відхиляє запропоноване рішення чи запропоновану дію, тоді скарга залишається відкритою, про що робиться запис в журналі (форма Ф_7.13/01_02р/24). Скаржника інформують про наявні (альтернативні) шляхи розв'язання проблеми або необхідність зовнішнього звернення.

ОС має продовжувати відстежувати хід розглядання скарги доти, доки всі прийнятні внутрішні та зовнішні варіанти звернення не буде вичерпано або скаргу не буде задоволено.

4.2.3 Розгляд спірних питань

При виникненні спірного питання робиться реєстрація в журналі (форма Ф_7.13/01_02р/24).

Спірні питання розглядаються в робочому порядку.

При необхідності створюється комісія та розглядається питання згідно з п. 4.2.2 даної процедури. Листування по спірному питанню підшиваються і зберігаються в ОС.

Визначення рівня задоволеності замовників процесом розглядання скарг, спірних питань здійснюється у формі вибіркового обстеження думки скаржників.