



ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор ТОВ «ТЕСКО»

_____ В.В. Папазов
16.08.2017 р.

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Розгляд скарг та апеляцій PR4.1-02

Редакція 06


Термін введення: 16.08.2017

Погоджено:	
<i>Заступник директора з якості</i>	<i>Іхно О.С.</i> 16.08.2017 р.
Розроблено:	
	<i>Щербаков П.Л.</i> 16.08.2017 р.

Захист авторських прав документів СУЯ ТОВ «ТЕСКО»

Цей документ не може бути повністю або частково використано без письмової згоди з ТОВ «ТЕСКО».

Київ – 2017р.

	PR4.1 -02 Розгляд скарг та апеляцій	Зміна №0	Редакція 06
		Сторінка 2 / 11	16.08.2017

1 ПРИЗНАЧЕННЯ

1.1 Процедура “Розгляд скарг та апеляцій” (надалі – Процедура) є складовою частиною системи управління якістю та встановлює вимоги щодо організації робіт з розгляду спірних питань, скарг та апеляцій, що виникли в процесі співпраці замовників (клієнтів) або інших сторін з ТОВ «ТЕСКО».

1.2 Ця процедура відповідає вимогам останніх версій наступних нормативних документів ДСТУ ISO 9001 (ISO 9001), ДСТУ EN ISO/IEC 17065, ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1, ДСТУ ISO 10002, ДСТУ ISO/IEC 17025, ДСТУ 3411, ДСТУ 3412, ДСТУ 3420 та враховує *«Положення про комісію з розгляду апеляцій на рішення призначених органів з оцінки відповідності та Порядку розгляду апеляцій на рішення призначених органів з оцінки відповідності»*, затверджене Наказом Мінекономрозвитку України за № 1454 від 17.11.2015р.

1.3 Процедура застосовується для забезпечення підвищення якості організації робіт, результативного розгляду спірних питань, скарг та апеляцій та вжиття відповідних заходів з дотриманням вимог законодавчих і нормативно-правових актів з питань розгляду скарг та звернень.

2 СФЕРА ПОШИРЕННЯ

Ця процедура розповсюджується на всі спірні питання, скарги та апеляції щодо дій та рішень ТОВ «ТЕСКО» в процесі здійснення діяльності та поширюється на всі структурні підрозділи ТОВ «ТЕСКО», апеляційну комісію, призначені органи з оцінки відповідності, підприємства, установи і організації усіх форм власності, інших юридичних або фізичних осіб, які приймають участь в розгляді спірних питань, скарг та апеляцій.

3 ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ

3.1. У цій процедурі використані терміни та визначення, що зазначені в ДСТУ ISO 9000, ДСТУ ISO/IEC 17000 і ДСТУ ISO 10002, та інші необхідні для однозначного тлумачення змісту цієї процедури, а саме:

3.1.1. Скарга – заява про незадоволення діями органу з оцінки відповідності чи випробувальної лабораторії з боку будь-якої організації чи особи, стосовно сертифікації/оцінки відповідності та пов'язаних з нею дій, щодо очікування відповіді.

3.1.2. Апеляція – оскарження рішення органу з оцінки відповідності чи випробувальної лабораторії з боку будь-якої організації чи особи, стосовно сертифікації/оцінки відповідності та пов'язаних з нею дій, з вимогою переглянути ухвалене рішення.

3.2. В цій процедурі використані наступні скорочення:


ВВ – відповідальний виконавець;

ВЛ – випробувальна лабораторія;

ОС / ООВ – орган з сертифікації/оцінки відповідності;

СУЯ – система управління якістю;

СУ – система управління/система менеджменту.

	PR4.1 -02 Розгляд скарг та апеляцій	Зміна №0	Редакція 06
		Сторінка 3 / 11	16.08.2017

4 ОПИС ПРОЦЕСУ

4.1 Загальні положення

4.1.1. Скарги, спірні питання та апеляції, та інші матеріали, що надійшли разом з ними, реєструється в журналі за формою F4.1-01.

4.1.2. ТОВ «ТЕСКО» розглядає отримані скарги або апеляції у разі підтвердження, що скарга чи апеляція стосуються діяльності з сертифікації/оцінки відповідності, за яку він відповідає.

Матеріалами, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції або скарзі є:

- листування із спірного питання між заявником та ТОВ «ТЕСКО»;
- документи, отримані та/або підготовлені під час сертифікації, оцінки відповідності або виконання інших робіт (матеріали висновків експертизи, ідентифікації, випробувань, аудиту, зразок-свідок продукції, якщо він зберігається безпосередньо заявником, технічна та інша документація).

ТОВ «ТЕСКО» несе відповідальність за збір і перевірку всієї необхідної інформації (до можливого ступеня), щоб прийняти рішення щодо скарги чи апеляції.

4.1.3. Розгляд спірних питань здійснюється у робочому порядку відповідальними виконавцями за дорученням директора ТОВ «ТЕСКО». При можливості, спірні питання вирішуються у найкоротший термін.

ТОВ «ТЕСКО» забезпечує відсутність конфлікту інтересів та не залучає персонал (зокрема, тих, хто має керівну посаду), хто надав консультування або працював у замовника (клієнта) упродовж двох років після надання консультування або роботи у замовника.

ТОВ «ТЕСКО» забезпечує, щоб подання, розслідування і рішення щодо апеляцій не здійснювалось з будь-якими дискримінаційними діями проти апелянта.

4.1.4. Подавець може у будь-який час відізвати подану скаргу чи апеляцію.

4.1.5. Опис процесу розгляду скарг, спірних питань та апеляцій є публічно доступний (дивись сайт ТОВ «ТЕСКО» <http://www.tecko.com.ua>).


Схему процесу наведено на рисунку 4.1.

4.1.6. В ТОВ «ТЕСКО» наказом призначено представника керівництва з питань розглядання скарг і чітко визначено його відповідальності та повноваження для забезпечення об'єктивності, неупередженості, конфіденційності та результативного функціонування процесу розгляду скарг та апеляцій.

4.1.7. ТОВ «ТЕСКО» прагне, при впровадженні політики стосовно розгляду та вирішення скарг, апеляцій та вимог цієї процедури, до максимального зниження вірогідності повторення подібних апеляцій, скарг.

4.2 Розгляд скарг

4.2.1. Скарга подається на адресу ТОВ «ТЕСКО» на ім'я директора у паперовому чи електронному вигляді та повинна містити чітке викладення суті спірного питання.

	PR4.1 -02 Розгляд скарг та апеляцій	Зміна №0	Редакція 06
		Сторінка 4 / 11	16.08.2017

4.2.2. Подавець скарги може подати письмову скаргу до ТОВ «ТЕСКО» у разі:

- порушення затверджених правил і порядків виконання робіт з сертифікації/оцінки відповідності;
- незадоволеністю діями чи бездіяльністю ТОВ «ТЕСКО», які призвели до порушення прав та інтересів заявника у сфері сертифікації/оцінки відповідності;
- порушення термінів виконання зобов'язань з боку ТОВ «ТЕСКО»;
- невиконання договірних зобов'язань з боку ТОВ «ТЕСКО».

4.2.3. Скаржнику на його запит ТОВ «ТЕСКО» надає інформацію про:

- оформлення та подання документів, що стосуються скарги;
- термін надання документів, що стосуються скарги, види інформації, яку вони можуть містити;
- кому і в якому вигляді будуть подавати надані ним документи;
- результати та хід розгляду скарги.

4.2.4. У тих випадках, коли скаргу замовника (спірне питання) можливо вирішити в усному порядку (без дотримання документованої процедури), керівник структурного підрозділу має право надати таку відповідь. Всі документовані звернення та документи з розглядання та відповіді замовнику повинні зберігатись у підрозділі, до якого надходила скарга.

4.2.5. Скарга та інші матеріали, що надійшли разом з нею, передаються на розгляд відповідальним виконавцям. Скарга повинна бути розглянута протягом одного місяця після її реєстрації.

Примітка: Термін розгляду скарги може бути продовжено, але не більше ніж на десять днів, в разі неможливості розгляду скарги в зазначений термін з незалежних від «ТЕСКО» причин (неподання необхідних документів, довідок і т. ін. сторонніми організаціями, необхідність проведення додаткових випробувань). Мотивоване рішення про продовження терміну розгляду апеляції або скарги ТОВ «ТЕСКО» надає заявнику протягом двох днів після закінчення кінцевого терміну розгляду апеляції або скарги (листом, телеграмою, електронною поштою, факсом і т.ін.).

Відповідальні виконавці повинні ознайомитися з наданими документами.


Скаржник та представник «ТЕСКО», відповідальний за роботу, результати якої оскаржуються, мають право бути заслуханим до ухвалення рішення.

Представник керівництва з питань розглядання скарг проводить аналіз фактів, наведених у скарзі.

4.2.6. Приймати рішення щодо розгляду скарги можуть тільки відповідальні виконавці, що не приймали участі у роботах, що оскаржуються. Для прийняття рішення необхідно не менше двох третіх складу присутнього на засіданні. Протокол розгляду скарги повинен чітко і коротко описувати суть скарги, зміст усіх запитань, відповідей і виступів, включаючи перелік присутніх та результати розгляду.

За результатами розгляду скарги ухвалюється Рішення, яке підписується відповідальними виконавцями та затверджується директором ТОВ «ТЕСКО» (F4.2-02).

4.2.7. За результатами розгляду скарги може бути прийняте одне із наступних рішень:

	PR4.1 -02 Розгляд скарг та апеляцій	Зміна №0	Редакція 06
		Сторінка 5 / 11	16.08.2017

- розробити заходи щодо усунення невідповідності продукції / послуги згідно з процедурою PR4.4-01 та виконання коригувальних дій згідно з процедурою PR5.2-01;

- повернути кошти скаржнику (за погодженням із скаржником);
- вибачитись перед скаржником;
- визнати дії «ТЕСКО» коректними;
- визнати скаргу необґрунтованою.

Рішення надсилається заявнику протягом п'яти днів після його прийняття.

Протоколи розгляду скарги та відповідні рішення зберігаються в «ТЕСКО» протягом п'яти років.

4.2.8. У разі незгоди скаржника з рішенням скарга залишається відкритою. Скаржника в цьому випадку повідомляють про альтернативні форми внутрішнього та зовнішнього звернення. У випадку внутрішнього звернення директор «ТЕСКО» створює наказом та проводить засідання Комісії щодо розгляду скарги для проведення більш детального її розгляду. Зовнішнє звернення – скаржник має право звернутися до відповідних центральних органів виконавчої влади України або безпосередньо до суду згідно з чинним законодавством України.

4.2.9. Якщо скарга стосується сертифікованого клієнта, розгляд під час розгляду скарги комісія враховує результативність сертифікованої системи менеджменту.

Будь-яка скарга на сертифікованого клієнта передається сертифікованому клієнту, якого це стосується.

Процес розгляду скарг, що стосуються сертифікованих клієнтів описано в п. 4.2.1-4.2.6.

Частиною розгляду скарги на сертифікованого клієнта ООВ «ТЕСКО» може бути проведення термінового аудиту.

ООВ перевіряє впровадження та результативність коригувальних дій сертифікованого клієнта під час наглядових аудитів.

У разі неспроможності проведення коригувальних дій чи заборони сертифікованого клієнта проводити терміновий аудит ООВ може скоротити галузь сертифікації чи скасувати сертифікат.


Орган з сертифікації несе відповідальність за збір інформації, щоб підтвердити скаргу. Під час розгляду скарг ОС дотримується принципів конфіденційності.

Рішення щодо скарги надається скаржнику. Рішення приймають особи. Що не брали участі у розгляді скарги.

Орган сертифікації разом з клієнтом і позивачем, визначає чи потрібно, і якщо так, у якому обсязі, повинно бути розголошено громадськості предмет скарги та висновки.

4.3 Розгляд апеляцій

4.3.1. Апеляція повинна подаватися у письмовій формі на ім'я директора ТОВ «ТЕСКО» протягом десяти днів після отримання заявником рішення або

	PR4.1 -02 Розгляд скарг та апеляцій	Зміна №0	Редакція 06
		Сторінка 6 / 11	16.08.2017

інформації про дії ТОВ «ТЕСКО» та його призначеного органу з оцінки відповідності та/або експертної організації, які заявник бажає оскаржити.

Подання апеляції не зупиняє дії прийнятого ТОВ «ТЕСКО» рішення.

4.3.2. Подавцем апеляцій можуть бути опротестовані такі рішення:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на сертифікацію / оцінку відповідності або провеження технічної експертизи;
- відмова у видачі сертифіката на продукцію/СУ;
- призупинення або скасування сертифіката на продукцію/СУ;
- відмова у видачі свідоцтва про визнання відповідності;
- порушення правил та процедур сертифікації/оцінки відповідності;
- видача негативного висновку експертизи;
- інші дії, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів Заявника у сфері сертифікації/оцінки відповідності або технічної експертизи.

4.3.2. Розгляд апеляцій здійснює апеляційна Комісія «ТЕСКО», склад якої затверджується наказом директора. Комісія формується з осіб, які не приймали рішення по суті апеляції з метою уникнення будь-якого тиску, що будь-яким чином може вплинути на ухвалення висновку Комісії. Апеляційна комісія ТОВ «ТЕСКО» несе відповідальність за всі рішення на всіх рівнях процесу розгляду апеляцій. Склад комісії забезпечує, що особи, залучені до процесу розгляду апеляцій, не виконували аудит, випробування і не ухвалювали рішення щодо сертифікації та/або висновків технічної експертизи.

Апеляційна комісія ТОВ «ТЕСКО» забезпечує конфіденційність інформації, отриманої під час розгляду апеляції.

Кандидатура голови Комісії та її склад затверджуються наказом директора ТОВ «ТЕСКО». Секретар комісії обирається на засіданні Комісії.

4.3.3. Апелянту на його запит надають інформацію про:

- оформлення та подання документів, що стосуються апеляції;
- термін надання документів, що стосуються апеляції, види інформації, яку вони можуть містити;
- кому і в якому вигляді будуть подавати надані ним документи;
- результати та хід розгляду апеляцій.


4.3.4. Процес розгляду апеляцій включає такі елементи і процедури:

- отримання, підтвердження і розслідування апеляцій, а також для вирішення, які дії необхідно вжити у відповідь, враховуючи результати попередніх подібних апеляцій;
- відслідковування і реєстрування апеляцій, включаючи дії їхнього вирішення;
- забезпечення відповідного коригування і коригувальної дії.

Подання, розслідування і рішення за апеляціями не здійснюється з будь-якими дискримінаційними діями проти апелянта.

4.3.5. Зареєстрована в установленому порядку апеляція та інші матеріали, що надійшли разом з нею, передаються голові Комісії. Голова Комісії розглядає опрацьовані матеріали, та призначає дату засідання Комісії.

Комісія розглядає апеляцію у термін не пізніше одного місяця після її реєстрації.

	PR4.1 -02 Розгляд скарг та апеляцій	Зміна №0	Редакція 06
		Сторінка 7 / 11	16.08.2017

4.3.6. На вимогу Комісії конфліктуючі сторони зобов'язані надати всі документи, матеріали та відомості, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції.

Комісія може вимагати, за потреби, зразки або фотознімки продукції, проведення, у разі необхідності, додаткових досліджень або випробувань, які можуть вплинути на її рішення – при розгляді апеляції щодо сертифікації/оцінки відповідності продукції та/або технічної експертизи; відвідувати, у разі необхідності, підприємства, установи та організації з метою оцінки виробництва.

4.3.7. Під час розгляду апеляції заявник (його представники), а також представники призначеного органу з оцінки відповідності мають право виступати, задавати питання, давати відповіді, робити заяви, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах.

4.3.8. Обговорення результатів розгляду апеляції проводиться на закритому засіданні комісії тільки її членами у складі, достаньому для прийняття відповідного рішення (не менше двох третіх складу комісії). Рішення приймається більшістю голосів (підрахунок голосів проводиться за принципом представництва інтересів).

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

4.3.10. Якщо комісія визнає дії або рішення ТОВ «ТЕСКО» неправомірними, то вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції і зобов'язує ТОВ «ТЕСКО» усунути допущене порушення та скасувати прийняте ним рішення.


Рішення стосовно поданої апеляції може бути:

- видати сертифікат на продукцію/СУ;
- відмовити у видачі сертифікату на продукцію/СУ;
- підтвердити зупинення дії сертифікату на продукцію/СУ;
- відновити дію сертифікатана продукцію/СУ;
- визнати сертифікат на продукцію/СУ;
- відмовити у визнанні сертифікату відповідності на продукцію/СУ;
- признати негативні висновки експертизи неправомірними;
- відмовити у коригуванні негативних висновків експертизи;
- тощо.

Рішення, що буде повідомлено апелянту, ухвалюється, або перевіряється і затверджується директором ТОВ «ТЕСКО», який не залучений попередньо до змісту апеляції. ТОВ «ТЕСКО» надає офіційне повідомлення апелянту щодо закінчення процесу розгляду апеляції.

4.3.11. У разі незгоди з рішенням апеляційної Комісії Заявник має право оскаржити це рішення у відповідних центральних органів виконавчої влади України або судовому порядку, відповідно до чинного законодавства.

4.3.12. Протоколи засідань комісії та відповідні рішення залишаються в ТОВ «ТЕСКО» протягом п'яти років.

	PR4.1 -02 Розгляд скарг та апеляцій	Зміна №0	Редакція 06
		Сторінка 8 / 11	16.08.2017

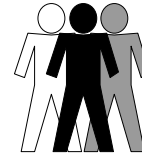
Всі документи, які стосуються діяльності ТОВ «ТЕСКО» щодо розгляду та вирішення апеляцій, зберігаються у відповідності з вимогами PR1.1-01.

4.4 Аналізування причин апеляції

4.4.1. Виявлення причин скарг та апеляцій здійснюється на основі результатів аналізування:

- аналізування даних спостережень, правильності висунення невідповідностей та ін.;
- аналізування даних протоколів якості про функціонування елементів СУ, що стосуються предмету апеляції;
- призначення арбітражного повторного оцінювання.

4.4.2. Результати аналізування використовуються для формулювання причин апеляцій та є вхідними даними для планування подальших дій з управління невідповідностями та визначення коригуючих дій.



Заявники

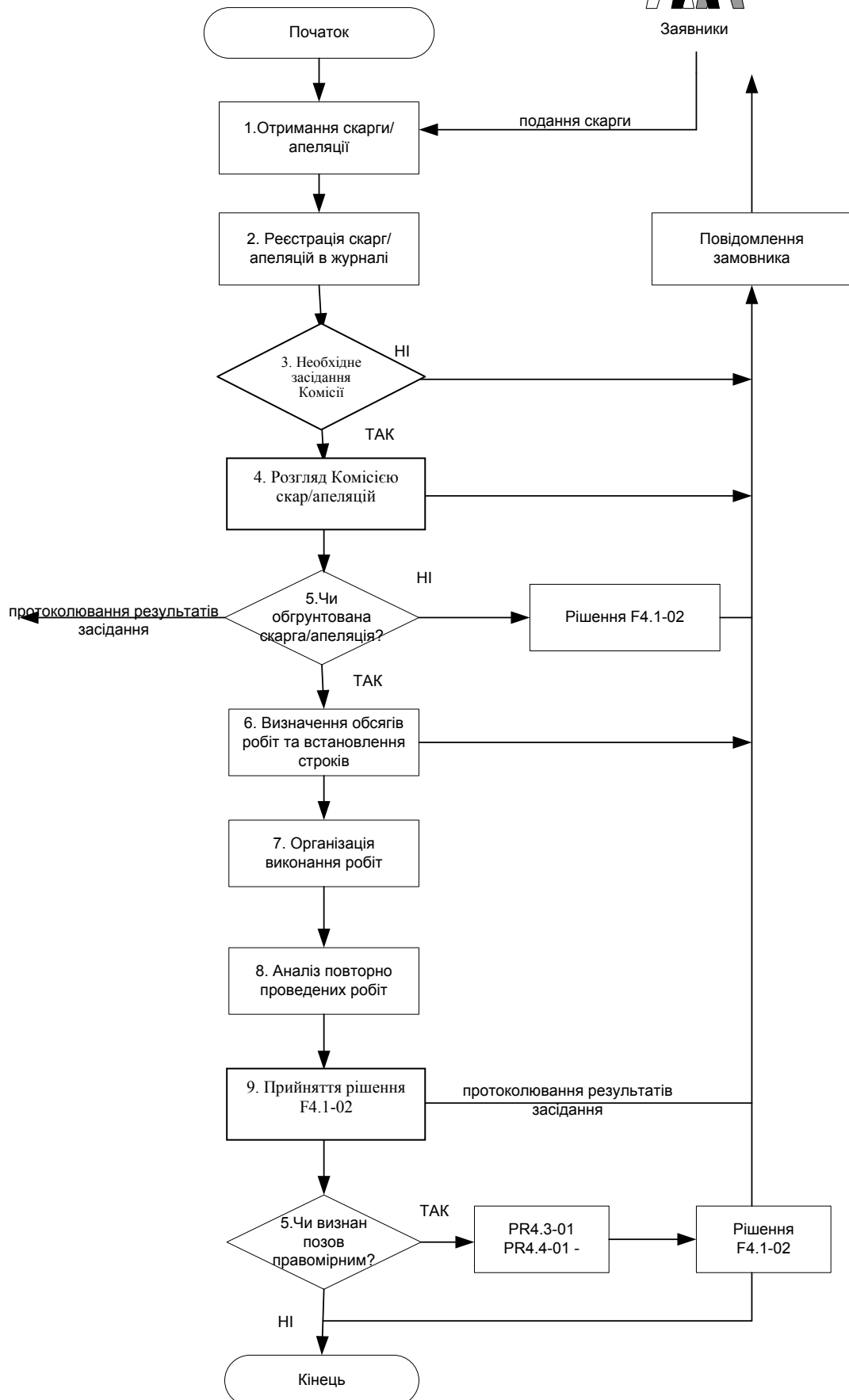


Рис.1

5 ПОСИЛАННЯ НА НОРМАТИВНІ ДОКУМЕНТИ

5.1 В цій процедурі є посилання на наступні нормативні документи:

ДСТУ 3411 Система сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до органів сертифікації продукції та порядок їх призначення і уповноваження на діяльність у системі

ДСТУ 3412 Система сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до випробувальних лабораторій

ДСТУ 3420 Система сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до органів з сертифікації систем якості

ДСТУ ISO 9000 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів

ДСТУ ISO 9001 Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001, IDT)

ДСТУ ISO 10002 Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях

ДСТУ ISO/IEC 17000 Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи

ДСТУ ISO/IEC 17025 Загальні вимоги до компетентності випробувальних та калібрувальних лабораторій (ISO/IEC 17025:2005, IDT)

ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1 (EN ISO/IEC 17021-1, IDT; ISO 17021-1, IDT) Оцінка відповідності. Вимоги до органів, які проводять аудит і сертифікацію систем менеджменту. Частина 1. Вимоги

ДСТУ EN ISO/IEC 17065 Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг (EN ISO/IEC 17065; IDT) «Положення про комісію з розгляду апеляцій на рішення призначених органів з оцінки відповідності та Порядку розгляду апеляцій на рішення призначених органів з оцінки відповідності» за № 1454 від 17.11.2015р.

6 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ФУНКЦІОНУВАННЯ ПРОЦЕСУ

Контроль процесу	Моніторинг процесу	Виконання процесу	Затвердження
ЗДЯ	ЗДЯ	ЗДЯ	Д

Д – директор;

ЗДЯ – заступник директора з якості (представник керівництва з якості, представник керівництва з питань розглядання скарг).

7 ПОСИЛАННЯ НА ПРОТОКОЛИ ЯКОСТІ, ДОКУМЕНТИ СУЯ

7.1 В цій процедурі є посилання на наступні протоколи якості, документи СУЯ:


PR4.3-01 - Управління внутрішнім аудитом;

PR4.4-01 - Управління невідповідною продукцією;

PR5.2-01 - Управління коригувальними та запобіжними діями;

F4.1-01 - Журнал реєстрації скарг та апеляцій;

F4.1-02 - Рішення за результатами розгляду скарг та апеляцій.

	PR4.1 -02 Розгляд скарг та апеляцій	Зміна №0	Редакція 06
		Сторінка 11 / 11	16.08.2017

8 ТАБЛИЦЯ РЕЄСТРАЦІЇ ЗМІН

№ змін	Дата зміни	№ стор./кіл-ть стор.	Підпис особи, яка затвердила зміни	Примітка