

Держспоживстандарт України
Державне підприємство Всеукраїнський державний
науково-виробничий центр стандартизації, метрології,
сертифікації та захисту прав споживачів
(ДП Укрметртестстандарт)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Генеральний директор

ДП Укрметртестстандарту

 М.Я. Мухаровський

24 01 2009 р.

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Розгляд апеляцій та скарг

Процедура

ПР-3.2/33-01-06

Дата введення 01.02.2006 р.

Редакція 01 – 2006 Зм. 3

Сторінок: 12

Розробив

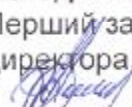
Начальник відділу № 33

 Глущенко В.В.

20 01 2009 р.

Погоджено

Перший заступник генерального
директора ДП Укрметртестстандарту

 Жалдак М.С.

26 01 2009 р.

Заступник генерального директора ДП
Укрметртестстандарту

 Ример В.Д.

26 01 2009 р.

Заступник генерального директора ДП
Укрметртестстандарту


 Місячний В.П.

26 01 2009 р.

Начальник відділу № 3


 Лукашевич Д.Г.

20 01 2009 р.

	ПРОЦЕДУРА	ПР-3.2/33-01-06	Ред. 1 Зм.3
	Розгляд апеляцій та скарг	Сторінки: 2/11	Дата введення: 01.02.2006

ЗМІСТ

- 1 ПРИЗНАЧЕННЯ ТА СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ
- 2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ
- 3 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ, ПОЗНАКИ ТА СКОРОЧЕННЯ
 - 3.1 Терміни та визначення
 - 3.2 Познаки та скорочення
- 4 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ І ПОВНОВАЖЕННЯ
- 5 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ РОБІТ
 - 5.1 Блок-схема процесу
 - 5.2 Додаткова інформація до етапів процесу
- 6 ДОКУМЕНТУВАННЯ І АРХІВУВАННЯ
- 7 ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН
- 8 ДОДАТКИ
 - Додаток А Журнал реєстрації апеляцій та скарг
 - Додаток Б Рішення про розгляд апеляції
- 9 ЛИСТ РЕЄСТРАЦІЇ ЗМІН

	ПРОЦЕДУРА	ПР-3.2/33-01-06	Ред. 1 Зм.3
	Розгляд апеляцій та скарг	Сторінки: 3/11	Дата введення: 01.02.2006

1 ПРИЗНАЧЕННЯ ТА СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Ця процедура СУЯ розроблена відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001-2001, ДСТУ ISO/IEC 17025-2006, ДСТУ EN 45011-2001, ДСТУ ISO/IEC 17021-1:2008, ДСТУ ISO 10002:2007 і встановлює порядок організації і проведення робіт з розгляду апеляцій, скарг, звернень та спірних питань, що виникли в процесі співпраці, замовників або інших сторін, з Укрметртестстандартом.

(Змінено, Зміна 1, Зміна 3)

Процедура застосовується керівництвом Укрметртестстандарту для забезпечення підвищення якості організації робіт з розгляду апеляцій, скарг, звернень та спірних питань, дотримання вимог законодавчих і нормативно-правових актів з питань розгляду скарг та звернень.

Ця процедура розповсюджується на всі види апеляцій, скарг та звернень у відношенні порушень, що допущені ДП Укрметртестстандартом в процесі здійснення діяльності.

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

У цій процедурі є посилання на такі нормативні документи:

ДСТУ ISO 9000-2007 Системи управління якістю. Основні положення та словник

ДСТУ ISO 9001-2001 Системи управління якістю. Вимоги

ДСТУ ISO 10002:2007 Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях.

ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи.

ДСТУ ISO/IEC 17021-1:2008 Оцінка відповідності. Вимоги до органів, що здійснюють аудит і сертифікацію систем управління.

ДСТУ ISO/IEC 17025-2006 Загальні вимоги до компетентності випробувальних та калібрувальних лабораторій

ДСТУ EN 45011-2001 Загальні вимоги до органів, які керують системами сертифікації продукції

“Типове положення про апеляційні комісії при уповноважених органах із сертифікації та порядок розгляду ними скарг”, затвердженим Наказом Держстандарту України від 30.10.2001 № 526

ПР-4.2/33-01 Внутрішній аудит. Процедура.

ПР-4.8/33-01 Коригувальні дії. Процедура.

ПР-4.5/33-01 Управління невідповідною продукцією. Процедура.

(Змінено, Зміна 3)

3 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ, ПОЗНАКИ ТА СКОРОЧЕННЯ

3.1 Терміни та визначення

3.1 Терміни та визначення понять

В цій процедурі використовуються терміни і визначення понять, що відповідають ДСТУ ISO 9000, ДСТУ ISO/IEC 17000, а також наступні:

Апеляційна комісія

Тимчасова комісія для розгляду отриманої скарги заявника створюється за рішенням генерального директора Укрметртестстандарту з числа спеціалістів Укрметртестстандарту.

Заявник


Представник об'єкту оцінки відповідності - замовник робіт з підтвердження відповідності, робіт в галузі сертифікації, метрології чи стандартизації, або інша організація, особа та їх представники, що подають скаргу або апеляцію.

(Долучено, Зміна 1, Зміна 3)

3.2 Познаки і скорочення

Держспоживстандарт – Державний комітет України з питань технічного регулювання і споживчої політики

Дир – керівництво Укрметртестстандарту (генеральний директор, перший заступник генерального директора, заступники генерального директора);

	ПРОЦЕДУРА	ПР-3.2/33-01-06	Ред. 1 Зм.3
	Розгляд апеляцій та скарг	Сторінки: 4/11	Дата введення: 01.02.2006

НачВід – керівник підрозділу;
Канц – канцелярія Укрметртестстандарту;
СУЯ - система управління якістю Укрметртестстандарту;
САД «ДІЛО» - автоматизована система документообігу;
ДП Укрметртестстандарт – Державне підприємство Всеукраїнський державний науково-виробничий центр стандартизації, метрології, сертифікації та захисту прав споживачів;
АК – апеляційна комісія;
КП – керівник структурного підрозділу;
НД – нормативні документи

4 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ І ПОВНОВАЖЕННЯ

Загальну відповідальність за процес розгляду апеляцій та скарг замовників несуть генеральний директор та заступники генерального директора.

Апеляційна комісія в своїй діяльності керується чинним законодавством України, нормативно-правовими актами, правилами та порядками сертифікації, правилами атестації, затвердженими Держспоживстандартом України, порядками сертифікації та іншими внутрішніми нормативними документами, що діють в ДП Укрметртестстандарті і несе відповідальність за дотримання вимог НД та документів СУЯ.

Члени апеляційної комісії зобов'язані дотримуватись конфіденційності щодо отриманої інформації під час роботи.

5. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ РОБІТ

5.1 Загальні положення

Заявник має право оскаржити рішення або дії Укрметртестстандарту, про що він повинен подати письмовий запит на ім'я Генерального директора Укрметртестстандарту або його заступників.

(Вилучено, Зміна 3)

Запит повинен бути складений у письмовій формі і містити наступні відомості:

- найменування, юридична і поштова адреси юридичної особи (паспортні дані для фізичної особи), що подає апеляцію, і осіб, що беруть участь в справі;
- вимоги особи, що подає запит і підстави, за яких рішення або дії вважаються неправильними, з посиланням на закони, нормативно-правові акти, керівні документи, інші матеріали та факти.
- документи, що додаються до запиту (за наявності).



ПРОЦЕДУРА

ПР-3.2/33-01-06

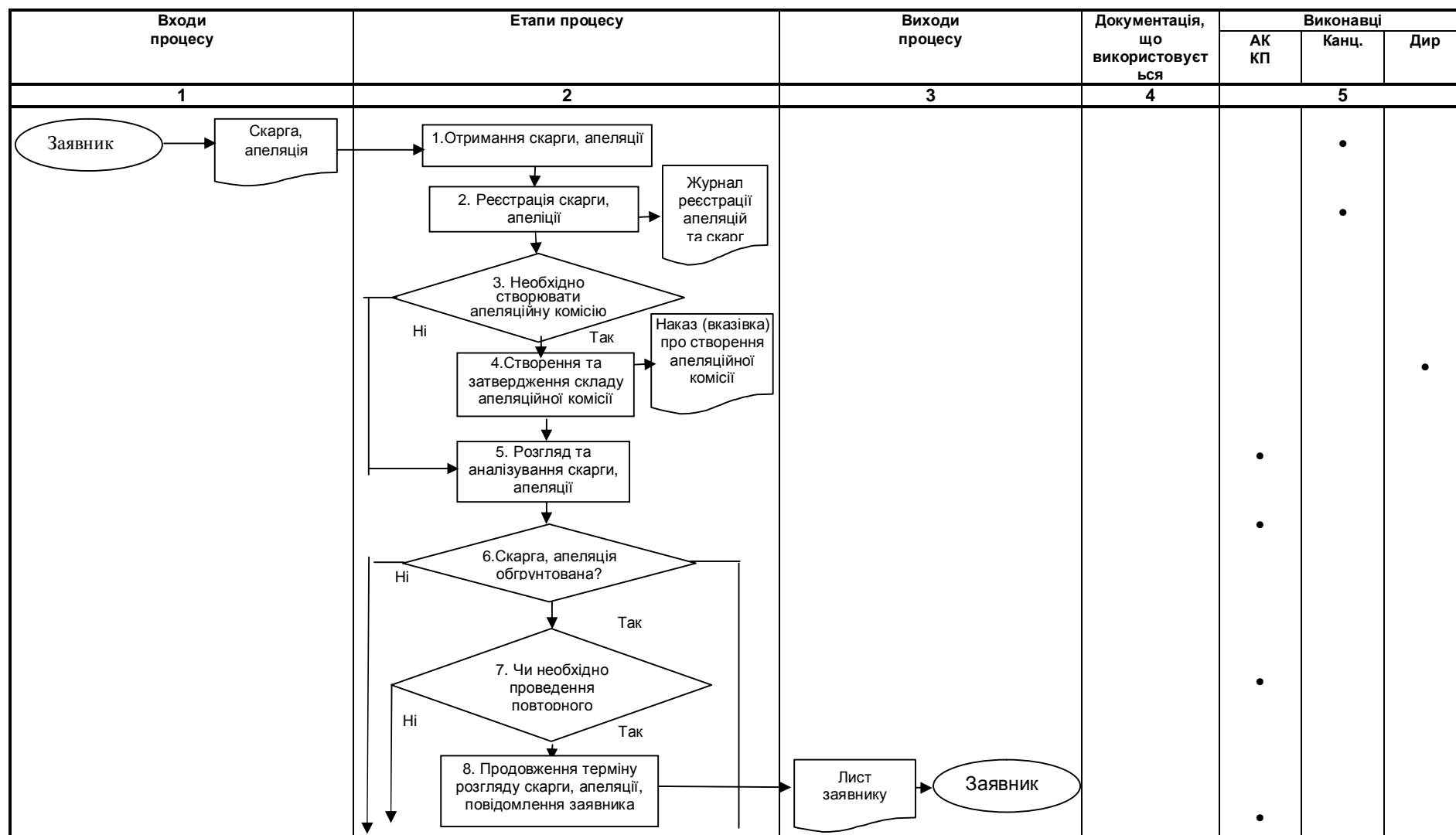
Ред. 1 Зм. 3

Розгляд апеляцій та скарг

Сторінки: 5/11

Дата введення:
01.02.2006

5.2 Блок-схема процесу





ПРОЦЕДУРА

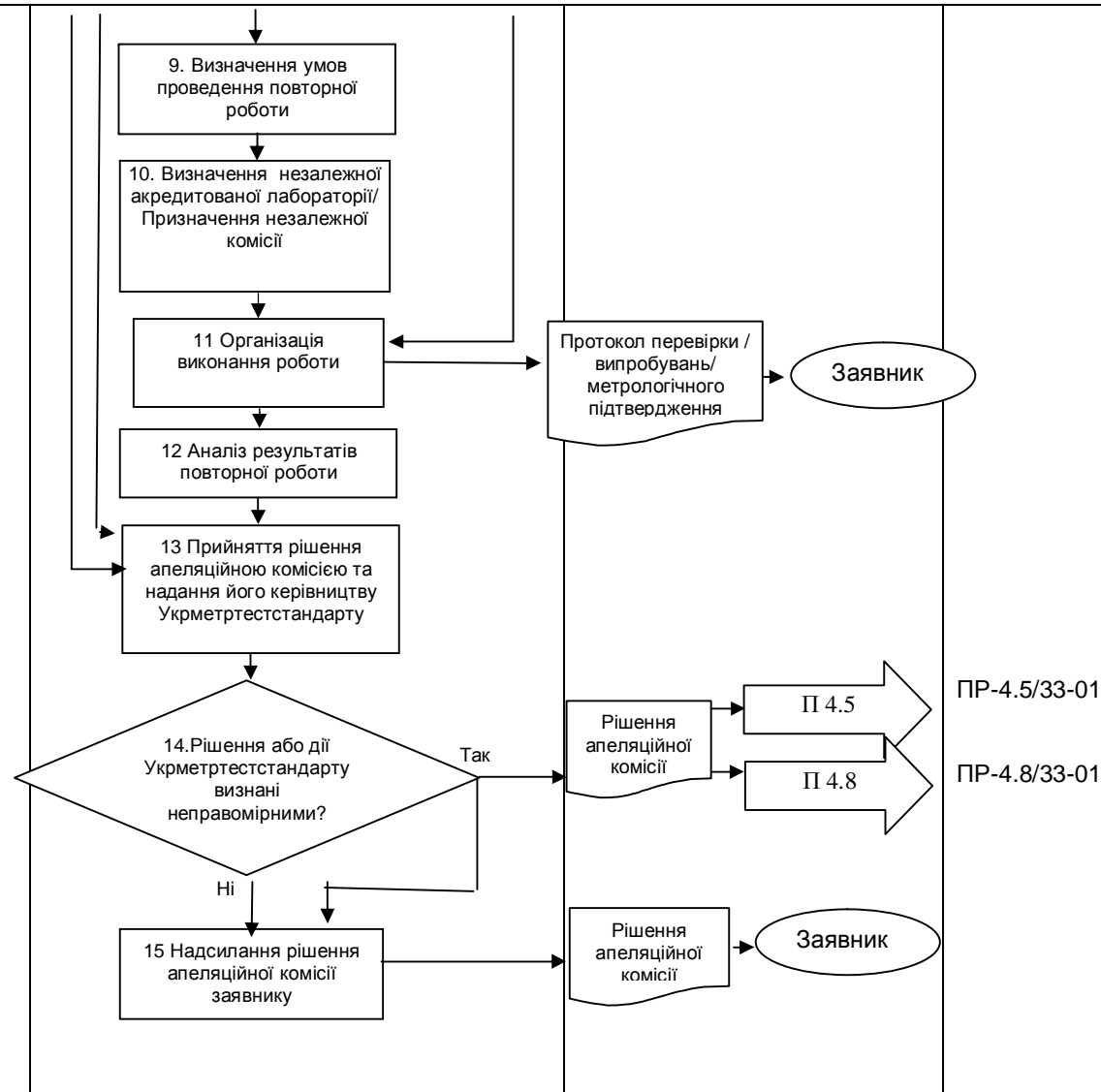
ПР 3.2/33-01-06

Ред. 1 Зм. 3

Розгляд апеляцій та скарг

Сторінки: 6/11

Дата введення:
01.02.2006




ПР-4.5/33-01

ПР-4.8/33-01

-
-
-
-
-

•

•

	ПРОЦЕДУРА	ПР 3.2/33-01-06	Ред. 1 Зм. 3
	Розгляд апеляцій та скарг	Сторінки: 7/11	Дата введення: 01.02.2006

5. 3 Додаткова інформація до етапів процесу

До етапу 1. Заявник може подати письмову апеляцію або скаргу до ДП Укрметртестстандарт у разі:

- незгоди із висновками або рішеннями, прийнятими ДП Укрметртестстандарт;
- порушення затверджених порядків виконання робіт;
- незадоволеністю діями чи бездіяльністю ДП Укрметртестстандарт, які призвели до порушення прав та інтересів заявника;
- виникнення спірного питання, пов'язаного з послугами ДП Укрметртестстандарт.

Апеляція повинна бути подана не пізніше одного місяця з дати одержання повідомлення про прийняте рішення, скарга з дати завершення виконання робіт (або іншого терміну, який встановлений у НД по даному виду робіт або/та договором). Апеляція або скарга повинна містити чітке викладення суті спірного питання. Подання апеляції не зупиняє дії рішення прийнятого ДП Укрметртестстандарт рішення. **(Змінено, Зміна 1)**

До етапу 2. Апеляція або скарга, та інші матеріали, що надійшли разом з нею, реєструється в установленому порядку в канцелярії Укрметртестстандарту в САД "Діло" та журналі за формою згідно Додатку А. До апеляції або скарги додаються всі необхідні документи і матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції або скарзі:

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

До етапу 3. В залежності від характеру позову, генеральним директором Укрметртестстандарту приймається рішення про створення апеляційної комісії або рішення про призначення відповідальних виконавців з розгляду питань, порушених в заяві. **(Змінено, Зміна 2)**

Примітка. У тих випадках, коли скаргу замовника (спірне питання) можливо вирішити в усному порядку (без дотримання документованої процедури), керівник структурного підрозділу має право надати відповідь. Всі документовані звернення та документи з розглядання та відповіді замовнику повинні зберігатись у підрозділі, до якого надходила скарга. **(Долучено, Зміна 2)**

До етапу 4. Генеральний директор Укрметртестстандарту, призначає незалежну апеляційну комісію (відповідального) для розгляду апеляції або скарги. Під час формування складу комісії повинна обов'язково враховуватися професійна компетентність її членів, а також забезпечуватися їх незалежність від конфліктуючих сторін. До розслідування не повинні залучатися особи, які приймали безпосередню участь у виконанні робіт за поданою заявкою, включаючи і той, що виконує обов'язки керівництва.

До етапу 5. Апеляція та інші матеріали, що надійшли разом з нею, передаються на розгляд. Комісія розглядає апеляцію або скаргу на протязі одного місяця після її реєстрації. За два тижні до засідання комісії члени апеляційної комісії повинні ознайомитися з наданими документами.

Про дату засідання заявник та представник Укрметртестстандарту, відповідальний за роботу, результати якої оскаржуються, повідомляється за два тижні.

Головує на засіданнях комісії її голова, а у разі його відсутності – його заступник.

Заявник та представник Укрметртестстандарту, відповідальний за роботу, результати якої оскаржуються, мають право бути заслуханим під час засідання апеляційної комісії, до ухвалення рішення.

Виконавець, відповідальний за розгляд скарги, проводить аналіз з підтвердження фактів наведених у скарзі.

До етапу 6. Рішення про необґрунтованість скарги, апеляції приймається, якщо вимога заявника суперечить вимогам чинних в Україні НД та/або договірним зобов'язанням.

До етапу 7. Комісія може прийняти вмотивоване рішення про проведення повторних випробувань у незалежній лабораторії чи повторної перевірки іншими аудиторами, що не приймали участь у роботах, результати яких оскаржуються.

До етапу 9. Термін розгляду апеляції може бути продовжено, але не більше ніж на десять днів, в разі неможливості розгляду апеляції або скарги в зазначений термін з незалежних від Укрметртестстандарту причин (неподання необхідних документів, довідок і т. ін. сторонніми організаціями, необхідність проведення додаткових випробувань / перевірок). Мотивоване рішення про продовження терміну розгляду апеляції або скарги Укрметртестстандарт надає заявнику протягом двох днів після закінчення кінцевого терміну розгляду апеляції або скарги (листом, телеграмою, факсом і т.ін.).

	ПРОЦЕДУРА	ПР 3.2/33-01-06	Ред. 1 Зм. 3
	Розгляд апеляцій та скарг	Сторінки: 8/12	Дата введення: 01.02.2006

До етапу 10. Апеляційна комісія визначає акредитовану лабораторію для проведення повторних робіт та повинна забезпечити конфіденційність інформації щодо:

- назви цієї лабораторії та її місцезнаходження;
- негативних результатів попереднього випробування чи результату метрологічного контролю та місця їх проведення;
- результатів повторних випробувань чи метрологічного контролю до прийняття рішення апеляційною комісією.

Комісія може ухвалити рішення щодо проведення додаткового перевіряння сфери діяльності яка розглядається, шляхом проведення незалежного внутрішнього аудиту, згідно з ПР-4.2/33-01.

До етапу 11. Повторні випробування продукції повинні проводитись на зразках-свідках (за їх наявності на зберіганні) або, в випадку проведення робіт з підтвердження відповідності, на знову відібраних зразках з партії, що є невідповідною за рішенням органу з сертифікації. Повторні роботи з метрологічного контролю повинні проводитись на зразках, рішення відповідно до яких заявник оскаржує. Повторні роботи повинні проводитись в іншій акредитованій лабораторії.

Оплата робіт з доставки зразків у випробувальну лабораторію та з повторних випробувань або з додаткової перевірки здійснюється за рахунок:

- заявника, у випадку, якщо результати повторних випробувань / повторної перевірки співпадають з тими результатами, які були оскаржені; **(Змінено, Зміна 1)**

- Укрметртестстандартом у випадку, якщо результати повторних випробувань або метрологічного контролю суперечать тим результатам, які були оскаржені. **(Змінено, Зміна 1)**

Матеріальну відповідальність за одержання недостовірних результатів випробувань або метрологічного контролю несе в цьому випадку відповідна акредитована лабораторія Укрметртестстандарту або інша, якій Укрметртестстандарт доручив проведення випробувань або метрологічного контролю.

Робота з факту, викладеній у скаргі, виконується відповідальним виконавцем у найкоротші строки, з урахуванням нормативних документів та передається замовнику. **(Долучено, Зміна 2)**

До етапу 12. Результати повторних випробувань / повторної перевірки або повторні результати метрологічного контролю є остаточними, скарга щодо цих результатів Укрметртестстандартом не приймається.

До етапу 13. Під час прийняття рішення мають бути присутні тільки члени апеляційної комісії в кількості, достатньої для прийняття рішення (не менше двох третіх складу комісії). **(Змінено, Зміна 1)** Протокол рішення апеляційної комісії повинен чітко і коротко описувати суть апеляції або скарги, зміст усіх запитань, відповідей і виступів, включаючи перелік присутніх та результати розгляду.

За результатами розгляду апеляції ухвалюється Рішення, яке підписується всіма членами комісії (форма рішення приведена в додатку Б). **(Долучено, Зміна 2)**

Якщо апеляційна комісія визнає дії або рішення Укрметртестстандарту неправомірними, то вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції або скарги і зобов'язує Укрметртестстандарт усунути допущене порушення та скасувати прийняте ним рішення.

Якщо апеляційна комісія визнає дії або рішення Укрметртестстандарту правомірними, то вона приймає рішення про відмову заявнику у задоволенні апеляції або скарги.


Рішення апеляційної комісії передається Генеральному директору Укрметртестстандарту.

До етапу 14. У разі, якщо дії або рішення Укрметртестстандарту були визнані неправомірними, керівництво Укрметртестстандарту ініціює заходи щодо усунення невідповідності продукції / послуги згідно з процедурою ПР-4.5/33-01 та виконання коригувальних дій згідно з процедурою ПР-4.8/33-01.

До етапу 15. Рішення апеляційної комісії надсилається заявнику протягом п'яти днів після його прийняття.

Протоколи засідань комісії та відповідні рішення зберігаються в Укрметртестстандарті протягом десяти років.

У разі незгоди з рішенням апеляційної комісії заявник має право звернутися до Держспоживстандарту України або безпосередньо до суду, арбітражного суду згідно з чинним законодавством України.

	ПРОЦЕДУРА	ПР 3.2/33-01-06	Ред. 1 Зм. 3
	Розгляд апеляцій та скарг	Сторінки: 9/12	Дата введення: 01.02.2006

6 ДОКУМЕНТУВАННЯ І АРХІВУВАННЯ


Оригінал документованої процедури після закінчення терміну дії, скасування або заміни зберігається в ВУЯ.

№ п/п	Назва документу	Форма	Місце зберігання	Термін зберігання
1	Журнал реєстрації апеляцій та скарг	Додаток А (обов'язковий)	Архів канцелярії	10 років
2	Наказ про створення апеляційної комісії	---	Архів канцелярії	10 років
3	Рішення апеляційної комісії	Додаток Б (обов'язковий)	Архів канцелярії	10 років

7 ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН

Начальник ВУЯ один раз на рік переглядає дану процедуру на відповідність вимогам СУЯ.

Рішення про внесення змін до процедури приймає начальник ВУЯ на основі пропозицій інших підрозділів Укрметртестстандарту, результатів аналізу виявлених невідповідностей або невідповідностей, що передбачаються, а також рекомендацій внутрішніх або зовнішніх аудитів.

	ПРОЦЕДУРА	ПР 3.2/33-01-06	Ред. 1 Зм. 3
	Розгляд апеляцій та скарг	Сторінки: 10/12	Дата введення: 01.02.2006

8 ДОДАТКИ

**ДОДАТОК А
(обов'язковий)**

Журнал реєстрації апеляцій та скарг

№ з/п	Дата надходження та реєстраційний номер	Назва організації, ПІБ скаржника (адреса)	Порушені питання (короткий зміст)

**ПРОДОВЖЕННЯ ДОДАТКУ А
(обов'язковий)**

Зміст резолюції, її автор та дата, виконавець	Термін виконання	Відомості про виконання		Номер справи за номенклатурою
		№ вихідного документа	Короткий зміст відповіді	

	ПРОЦЕДУРА	ПР 3.2/33-01-06	Ред. 1 Зм. 3
	Розгляд апеляцій та скарг	Сторінки: 11/12	Дата введення: 01.02.2006

**Додаток Б
(обов'язковий)**

**РІШЕННЯ від _____ 200 р.
ПРО РОЗГЛЯД АПЕЛЯЦІЙ**

_____ назва організації замовника/ініціали, прізвище
ПІДСТАВА _____
 _____ номер звернення, суть, додатки

2. ЧАС ПРОВЕДЕННЯ ЗАСІДАННЯ _____

3. СКЛАД КОМІСІЇ _____

4. НАЙМЕНУВАННЯ ОСОБИ, ЩО ПОДАЛА АПЕЛЯЦІЮ _____

5. ОСОБИ, ЗГАДАНІ В АПЕЛЯЦІЇ В ЯКОСТІ ВІДПОВІДАЧА _____

6. СКЛАД ОСІБ, ПРИСУТНІХ НА ЗАСІДАННІ _____

7. РЕЗУЛЬТАТ ЗАСІДАННЯ _____

8. ВИСНОВОК КОМІСІЇ _____

9. АДРЕСА РОЗСИЛКИ _____

10. ДОДАТКОВІ ВІДОМОСТІ (ЗА НЕОБХІДНІСТЮ) _____

Додаток:

1. апеляція у письмовій формі.
2. Службові записки особи(іб), згаданих в апеляції.
3. Матеріали, що надійшли в Комісію.

Голова апеляційної комісії _____

Члени комісії _____
