

| | | |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------|------------|
| «НАУКОВО-ВИРОБНИЧЕ ПІДПРИЄМСТВО «ПРОМЕКСПЕРТИЗА» | Керування скаргами та апеляціями | |
| Стандарт підприємства СП-03КСА-2024 | Дата: 25.07.2024 | Редакція 5 |

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор ТОВ «НАУКОВО-ВИРОБНИЧЕ
ПІДПРИЄМСТВО «ПРОМЕКСПЕРТИЗА»



Світлана РУДЬКО

25.07.2024 р.

Керування скаргами та апеляціями

Примірник 1

Погоджено:

Менеджер з якості

Олександр ЛИСЕНКО

**м. Дніпро
2024**

| | | |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------|------------|
| «НАУКОВО-ВИРОБНИЧЕ ПІДПРИЄМСТВО «ПРОМЕКСПЕРТИЗА» | Керування скаргами та апеляціями | |
| Стандарт підприємства СП-03КСА-2024 | Дата: 25.07.2024 | Редакція 5 |

Зміст

1. Призначення.
2. Сфера застосування.
3. Терміни, визначення та скорочення.
4. Опис процесу.
5. Нормативні посилання.
6. Відповідальність за функціонування процесу.
7. Перелік документів СМЯ, що використовуються.
Лист реєстрації змін.
Лист ознайомлення.

1. Призначення

Даний стандарт підприємства визначає єдиний порядок опрацювання (розгляду вирішення) скарг та апеляцій ТОВ «НАУКОВО-ВИРОБНИЧЕ ПІДПРИЄМСТВО «ПРОМЕКСПЕРТИЗА».

2. Сфера застосування

2.1 Вимоги цього стандарту підприємства поширюються на всі види діючої документації ОІ і є обов'язковим для керівництва та відповідальних за розгляд та вирішення скарг та апеляцій співробітників ОІ відповідно до організаційної структури ТОВ «НАУКОВО-ВИРОБНИЧЕ ПІДПРИЄМСТВО «ПРОМЕКСПЕРТИЗА».

2.2 Цей стандарт підприємства застосовується при розгляді скарг, апеляцій, отриманих від заявників або інших сторін. У випадках, передбачених Законом України «Про звернення громадян», стандарт застосовується в частині, яка не суперечить закону.

3. Терміни, визначення та скорочення

3.1 У цій процедурі використані терміни та визначення, що зазначені в ДСТУ ISO 9001:2015, ДСТУ EN ISO/IEC 17000:2021, ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019 та інші необхідні для однозначного тлумачення змісту цієї процедури, а саме:

скарга – це висловлення невдоволення діяльністю підприємства з боку будь-якої організації або особи з очікуванням відповіді;

апеляція – оскарження рішення органу оцінки відповідності з боку будь-якої організації чи особи, стосовно оцінки відповідності (інспектування) та пов'язаних з нею дій, з вимогою перегляду ухваленого висновку;

| | | |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------|------------|
| «НАУКОВО-ВИРОБНИЧЕ ПІДПРИЄМСТВО «ПРОМЕКСПЕРТИЗА» | Керування скаргами та апеляціями | |
| Стандарт підприємства СП-03КСА-2024 | Дата: 25.07.2024 | Редакція 5 |

заявник – юридична або фізична особа, яка висловлює невдоволення, яке класифікується як скарга.

3.2. В цій методиці використані наступні скорочення:

ВВ – відповідальний виконавець;

НЯ – настанова з якості;

НД – нормативна документація;

СМЯ – система менеджменту якості;

ОІ – орган з інспектування.

4. Опис процесу

4.1 Процес опрацювання скарг та апеляцій

Процес опрацювання скарг та апеляцій охоплює такі елементи та методи:

- отримання;
- схвалення;
- розслідування скарги чи апеляції;
- прийняття рішення щодо дій, які мають бути виконано у відповідь на них;
- відстежування та реєстрація скарг та апеляцій, зокрема заходів, ужитих для їхнього вирішення;
- забезпечення виконання належних дій;
- підтвердження отримання скарги чи апеляції та звітування скаржнику чи апелянту про поточний стан їхнього розглядання та результати (за можливості);
- офіційне повідомлення скаржнику чи апелянту щодо закінчення процесу розгляду скарги чи апеляції;

4.2 Отримання скарги чи апеляції

Скарги та апеляції приймаються у письмовому вигляді за умови наявності підпису пред'явника та його адреси. Під час отримання скарги орган з інспектування повинен упевнитися, чи стосується вона діяльності щодо інспектування, за яку він несе відповідальність, і, якщо так, то здійснюється її реєстрація та опрацювання. Реєстрація скарг здійснюється ВВ в Журналі реєстрації пропозицій та апеляцій (ФСМ-03КСА-01). Реєстрації не підлягають скарги та апеляції, де неможливо визначити скаржника чи апелянта. Подання на реєстрацію скарги не зупиняє дії ОІ.

4.3 Розслідування скарги чи апеляції

Після реєстрації, звернення надається директору ТОВ «НАУКОВО-ВИРОБНИЧЕ ПІДПРИЄМСТВО «ПРОМЕКСПЕРТИЗА» або особі, яка його заміщує, для ознайомлення та класифікації його як скарги, а також для призначення відповідального виконавця за її розгляд, а саме посадову особу, що не брала безпосередньої участі у

| | | |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------|------------|
| «НАУКОВО-ВИРОБНИЧЕ ПІДПРИЄМСТВО «ПРОМЕКСПЕРТИЗА» | Керування скаргами та апеляціями | |
| Стандарт підприємства СП-03КСА-2024 | Дата: 25.07.2024 | Редакція 5 |

виконанні робіт за зазначеною скаргою, але при цьому мають необхідну кваліфікацію. Про надходження скарги інформується представник керівництва з якості.

ВВ надає (за можливості) підтвердження отримання скарги чи апеляції та (при необхідності) звітує скаржнику чи апелянту про поточний стан їхнього розглядання та результати.

ВВ за розгляд скарги ознайомлюється з матеріалами скарги, перевіряє факти, викладені у скарзі, збирає додаткові матеріали з питань, які порушуються у скарзі (за необхідності), вислуховує думки та пояснення сторін. ВВ за розгляд скарги, може залучати кваліфікованих фахівців, але які не брали безпосередньої участі у виконання робіт за зазначеною скаргою.

4.4 Прийняття рішення по скарзі або апеляції

Після ознайомлення з усіма зібраними за скаргою матеріалами, ВВ з розгляду скарги готує проект відповідні заявникові з питань, які порушуються у скарзі, проект плану коригувальних та/або попереджувальних дій (за необхідності). Проекти цих документів надаються директору ТОВ «НАУКОВО-ВИРОБНИЧЕ ПІДПРИЄМСТВО «ПРОМЕКСПЕРТИЗА» або особі, яка його заміщує, для ухвалення остаточного рішення. Рішення, яке буде надано скаржнику чи апелянту, приймає чи переглядає та ухвалює особа, яка не брала участі в інспекційній діяльності, що її розглядають.

4.5 Забезпечення виконання належних дій

Якщо скарга або апеляція визнана обґрунтованою, здійснюються коригувальні та/або попереджувальні дії у відповідності до вимог СП-02КЗД-2024 «Коригувальні та запобіжні дії. Стандарт підприємства»

4.6 Термін розгляду скарги та апеляції

Скарги та апеляції розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження. Якщо впродовж місяця вирішити питання, викладені у скарзі, неможливо, директор ТОВ «НАУКОВО-ВИРОБНИЧЕ ПІДПРИЄМСТВО «ПРОМЕКСПЕРТИЗА» або особа, яка його заміщує, визначають необхідний термін його вирішення, про що повідомляють заявника. При цьому загальний термін вирішення питань, які порушуються у скарзі, не може перевищувати сорок п'ять днів.

4.7 Повідомлення скаржнику чи апелянту про закінчення процесу розгляду

Впродовж трьох робочих днів від дати ухвалення рішення за скаргою чи апеляцією заявникові направляється письмова відповідь (ФСМ-03КСА-02), яка реєструється в Журналі реєстрації пропозицій, скарг та апеляцій (ФСМ-03КСА-01). Документація з розгляду скарги зберігається в архіві підприємства згідно із визначеним терміном.

| | | |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------|------------|
| «НАУКОВО-ВИРОБНИЧЕ ПІДПРИЄМСТВО «ПРОМЕКСПЕРТИЗА» | Керування скаргами та апеляціями | |
| Стандарт підприємства СП-03КСА-2024 | Дата: 25.07.2024 | Редакція 5 |

5. Нормативні посилання

- ДСТУ EN ISO/IEC 17000:2021 Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи (EN ISO/IEC 17000:2020, IDT; ISO/IEC 17000:2020, IDT);
- ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019 Оцінка відповідності. Вимоги до роботи різних типів органів з інспектування (EN ISO/IEC 17020:2012, IDT; ISO/IEC 17020:2012, IDT).

6. Відповідальність за функціонування процесу

Відповідальність за виконання процедури несуть керівник ОІ, працівники підприємства в межах своїх повноважень та обов'язків.

7. Перелік документів СМЯ, що використовуються

ФСМ -03КСА-01 Журнал реєстрації пропозицій, скарг та апеляцій;
ФСМ-03КСА-02 Відповідь заявнику щодо скарги (апеляції)