

ТОВ «НАУКОВО-ВИРОБНИЧЕ ПІДПРИЄМСТВО «ПРОМЕКСПЕРТИЗА»	Настанова з якості	
Керівний документ ОІ	Дата: 25.07.2024	Редакція 6

## **7.5. Скарги та апеляції**

**7.5.1.** Орган з інспектування впровадив процес з отримання, оцінювання та прийняття рішень щодо скарг та апеляцій СП-03КСА-2024 «Керування скаргами та апеляціями. Стандарт підприємства».

**7.5.2.** Опис процесу опрацювання скарг та апеляцій СП-03КСА-2024 доступний для всіх зацікавлених сторін (на запит).

**7.5.3.** 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.

**7.5.4.** Орган з інспектування несе відповідальність за всі рішення на всіх рівнях процесу опрацювання скарг та апеляцій.

**7.5.5.** Орган з інспектування забезпечує, щоб розслідування та рішення за апеляціями не спричиняли будь-які дискримінаційні дії.

## **7.6. Процес щодо скарг та апеляцій**

**7.6.1.** Процес опрацювання скарг та апеляцій СП-03КСА-2024 охоплює такі елементи та методи:

а) опис процесу отримання, схвалення, розслідування скарги або апеляції, прийняття рішення щодо дій, які мають бути виконані у відповідь на них;

б) відстежування та реєстрація скарг та апеляцій, зокрема заходів, ужитих для їх вирішення;

с) забезпечування того, щоб були виконані належні дії.

**7.6.2.** Орган з інспектування, при отриманні скарги чи апеляції, несе відповідальність за збирання та перевірку всієї необхідної інформації.

**7.6.3.** За можливості, орган з інспектування підтверджує отримання скарги чи апеляції і звітує скаржнику або апелянту про поточний стан їх розглядання та результати.

**7.6.4.** Рішення, яке надається скаржнику чи апелянту, приймається або переглядається та ухвалюється особою, яка не брала участі в інспекційній діяльності (експертизі, експертному обстеженні).

**7.6.5.** За можливості, орган з інспектування надає офіційне повідомлення скаржнику чи апелянту щодо закінчення процесу розгляду скарги або апеляції.