

ПОРЯДОК
«Подача та розгляд апеляцій»
П_03_02р/24
Витяг

4.1 Загальні положення

4.1.1 До апеляцій відносяться:

- письмові претензії, скарги та рекламації, які пов'язані з неправильними діями ООВ, зокрема, які стосуються термінів виконання договору на сертифікацію та невідповідностей у роботі ООВ, виявлених замовником.

4.1.2 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, що вжито будь-яке відповідне коригування і коригувальну дію.

4.1.3 Рекламація – це один із видів невідповідності. А саме це та невідповідність, яку не вдалось виявити в ООВ. Цю невідповідність виявив замовник.

4.1.4 ООВ повинен прагнути при впровадженні політики стосовно розгляду та вирішення апеляцій та вимог цієї процедури до максимального зниження вірогідності повторення подібних апеляцій.

4.1.5 Якщо в результаті розглядання отримана апеляція визнана рекламацією, то, в загальному випадку, подальший порядок дій містить:

- аналіз причин рекламації;
- призупинення роботи ООВ на період усунення рекламації;
- визначення та впровадження коригуючих дій;
- перевірка ефективності впровадження коригуючих дій;
- проведення змін у системі управління (за необхідністю);
- підтвердження усунення рекламації.

4.2 Розглядання апеляцій

4.2.1 Термін прийому апеляцій після передачі замовнику результатів роботи ОС не повинно перебільшувати 10-ти днів.

Керівник ООВ листом підтверджує отримання апеляції, апеляційна комісія письмово надає апелянту проміжні звіти і підсумки.

4.2.2 При отриманні апеляції від замовника (рекламаційного листа, акту невідповідності, листа-скарги) наказом директора створюється комісія з розглядання цієї апеляції під його головуванням у складі:

- керівника ООВ або менеджера з якості (той, хто не приймав участі в аудиті);
- менеджера з якості;
- представника замовника;
- сторонніх експертів (за згодою).

Апеляційна комісія ООВ несе відповідальність за всі рішення на всіх рівнях процесу розгляду апеляцій. Його склад забезпечує, що особи, залучені до процесу розгляду апеляцій, не виконували аудит і не ухвалювали рішення щодо сертифікації.

4.2.3 Реєстрацію документів, якими оформлена апеляція, здійснює бухгалтер.

4.2.4 Комісія перевіряє справедливість апеляції шляхом:

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

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

4.2.5 За результатами перевірки комісією приймається рішення про визнання/невизнання апеляції справедливою.

4.2.6 Якщо апеляція визнана несправедливою, ООВ ТОВ «ТЕХКОНТРОЛЬ» СВІТА» направляє Замовнику письмову відповідь про це з обґрунтуванням рішення.

4.2.7 Якщо апеляція визнана справедливою, то вона вважається рекламацією, яка підлягає усуненню за кошт ООВ ТОВ «ТЕХКОНТРОЛЬ» СВІТА» .

Одночасно вирішується питання відшкодування Замовнику збитків внаслідок отримання ним неправильних висновків щодо оцінювання системи управління або відмови в видачі сертифіката.

4.2.8 Рішення, що буде повідомлено апелянту, ухвалюється, або перевіряється і затверджується керівником ООВ, який не залучений попередньо до змісту апеляції.

ОС надає офіційне повідомлення апелянту щодо закінчення процесу розгляду апеляції.

4.3 Аналізування причин рекламації

4.3.1 Виявлення причин рекламації здійснюється на основі результатів аналізування за п. 4.2.4.

4.3.2 Результати аналізування використовуються для формулювання причин рекламації та є вхідними даними для планування подальших дій з управління невідповідностями та визначення коригуючих дій Ф_05_02р/24 «План коригувальних і запобіжних дій».

4.3.3 Якщо причини рекламації суттєво впливають на висновки за результатами оцінювання системи управління, директор зупиняє роботу ООВ та приймає рішення про необхідність відклику цих результатів.

4.4 Введення та впровадження коригуючих дій

4.4.1 Менеджер з якості організує роботу з коригуючих дій у відповідності з вимогами НЯ.

4.4.2 Визначені коригуючі дії впроваджуються та перевіряється їх ефективність.

4.4.3 За рішенням комісії проводиться повторне оцінювання системи управління.

4.4.4 Якщо причини рекламації встановлені правильно, впровадження коригуючих дій ефективно, то результати повторного оцінювання повинні підтверджувати усунення рекламації.

Звіт про повторне оцінювання системи управління надається замовнику.

4.4.5 Робота ООВ відновлюється розпорядженням директора.

4.5 Внесення змін в документацію системи управління

4.5.1 Якщо усунення причин та впровадження коригуючих дій потребує змін в документації або змін у складі персоналу ООВ, то менеджер з якості ООВ проводять ці зміни.

4.5.2 Внесення змін до документації здійснюється згідно вимогам процедури МІ_01_02р/24«Контроль документів щодо функціонування СУ».

4.6 Підтвердження усунення рекламації

4.6.1 Менеджер з якості у 3-х денний термін після надання замовнику звіту про повторне оцінювання системи управління звертається до нього з проханням підтвердити усунення рекламації.

4.6.2 Підтвердження усунення рекламації від замовника отримують у письмовому вигляді.

4.7 Реєстрація та зберігання документів

4.7.1 Результати пошуку, розглядання та врахування отриманих апеляцій, у тому числі, пов'язаних із обслуговуванням замовників, реєструються керівником з якості в окремому журналі за формою Ф_03_02р/24 «Журнал реєстрації невідповідностей, коригувальних та запобіжних дій».

4.7.2 Результати діяльності комісії з розглядання та вирішування апеляцій за п. 4.2, 4.6 реєструються в окремому протоколі, який оформлює менеджер з якості за довільною формою.

4.7.3 Все зовнішнє листування та документація реєструються бухгалтером у журналі кореспонденції.

4.7.4 Всі документи, які стосуються діяльності ООВ щодо розгляду та вирішення апеляцій, зберігаються у відповідності з вимогами СУ.

4.8 Апеляції до вищих органів

4.8.1 Якщо замовник не згоден з результатами розгляду та відхиленням його апеляції, він звертається з письмовою апеляцією до відповідного міністерства України або НААУ.

4.8.2 Апеляція розглядається комісією з розгляду апеляцій вищого органу.

4.8.3 Комісії з розгляду апеляції вищого органу надаються такі документи:

- апеляція замовника до вищого органу;
- апеляція замовника до ООВ;
- протокол роботи з апеляціями комісії ООВ;
- листування щодо спірного питання між замовником та ООВ ТОВ «ТЕХКОНТРОЛЬ» СВІТА» ;
- результати перевірки якості робіт з оцінювання та сертифікації систем управління, що оскаржуються;
- інші документи, які замовник вважає за необхідне подати на розгляд у вищий орган.

4.9 Скарги

4.9.1 Після отримання скарги ООВ підтверджує, чи стосується скарга діяльності з сертифікації, за яку несе відповідальність ООВ і, якщо так, діє відповідно до процесу роботи з апеляцією. Якщо скарга стосується сертифікованого замовника, розгляд скарги враховує результативність сертифікованої системи менеджменту якості.

4.9.2 Будь-яка скарга на сертифікованого замовника передається ООВ сертифікованому замовнику, якого це стосується, у тижневий термін.

4.9.3 Процес розглядання скарг, передбачає такі елементи і процедури:

- отримання, підтвердження, розслідування скарг, і для вирішення, яких дій треба вжити у відповідь на це;
- відслідковування і реєстрування скарг, включаючи дії, що вжиті у відповідь на них;
- забезпечення, що будь-яке відповідне коригування і коригувальну дію вжито.

4.9.4 ООВ, одержуючи скаргу, несе відповідальність за збір і засвідчення всієї необхідної інформації, щоб підтвердити скаргу.

4.9.5 Щоразу, коли можливо, ООВ письмово підтверджує отримання скарги, і забезпечує позивача проміжними звітами і результатом.

4.9.6 Рішення, що буде повідомлено позивачу ухвалюється, або перевіряється і затверджується, особою(ами), що не залучались попередньо до предмету скарги.

4.9.7 Щоразу, коли можливо, ООВ надає офіційне повідомлення позивачу про закінчення процесу розгляду скарги.

4.9.8 ООВ визначає, разом з замовником і позивачем, чи потрібно, і якщо так, у якому обсязі, буде розголошено предмет скарги і висновки.

4.10 Конфіденційність

4.10.1 Апеляційна комісія ООВ забезпечує конфіденційність інформації, отриманої під час розгляду апеляції.

4.10.2 Рішення вищих органів письмово доводиться до відома замовників та ОС.

4.10.3 Процес роботи зі скаргами враховує вимоги щодо конфіденційності, оскільки це стосується позивача і об'єкта скарги.