

1. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Ця процедура встановлює управлінські дії, а також пов'язані з ними відповідальність та повноваження, щодо розгляду скарг та апеляцій стосовно діяльності з інспектування щодо експертизи стану охорони праці та безпеки промислового виробництва, а також надання послуг з експертного обстеження, технічних оглядів колісних транспортних засобів та паспортизації машин і устаткування.

Розгляду згідно з цією процедурою підлягають також й скарги без визначеного скаржника.

Цю процедуру розроблено в доповнення до п. 8.7 НМ-OI-C1 згідно вимог ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019 та ISO 9001:2015.

Положення процедури розповсюджуються на персонал OI, що є складовою частиною ТОВ «КАРПАТТЕХНОАЛЬЯНС» та є обов'язковими для виконання.

2. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

В ПМ 7.5/7.6 наведено посилання на такі документи

- ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019 «Оцінка відповідності. Вимоги до роботи різних типів органів з інспектування»;
- ДСТУ ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги»;
- ДСТУ ISO 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник»;
- ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 «Словник термінів і загальні принципи»;
- Постанова Кабінету Міністрів України від 26.05.2004 № 687;
- НМ-OI-01 «Настанова системи менеджменту ТОВ «КАРПАТТЕХНОАЛЬЯНС»
- ПМ 8.7/8.8 «Невідповідності і коригувальні дії».

3. ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ

В цій процедурі застосовані терміни які визначені ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019, ДСТУ ISO 9001:2015, ДСТУ ISO 9000:2015 та ДСТУ ISO/IEC 17000:2007.

Крім того застосовуються такі терміни, визначення та скорочення:

- ПМ – процедура інтегрованої системи менеджменту;
- OI – орган інспектування;
- ICM – інтегрована система менеджменту.

4. ОПИС ПРОЦЕДУРИ

4.1 Загальні положення

4.1.1 Ця ПМ надається без обмежень за вимогою будь-якої особи, яка має спільні стосунки з OI.

4.1.2 У разі незгоди з висновками OI, що прийняті за результатами інспектування замовник може подати апеляцію до OI не пізніше одного місяця після отримання висновку. При цьому подання апеляції не зупиняє дії висновку.

4.1.3 Результати розгляду скарг та апеляцій узагальнюються та включаються у якості вхідних даних до щорічного аналізування з боку керівництва.

Процедура системи менеджменту	Редакція 3.0 від 14.09.2023			
ПМ 7.5/7.6	сторінка	3	всього	10

4.1.4 Результативне реагування на скарги та апеляції є важливим засобом захисту для OI, його замовників і інших зацікавлених сторін від загроз неупередженості. Довіра до результатів інспекційної діяльності зберігається, коли скарги розглядаються відповідним чином. Зацікавлені сторони очікують, що скарги та апеляції будуть проаналізовані і, якщо вони визнані дійсними, вони повинні мати впевненість, що відповідні заходи будуть вжиті.

4.1.5 Апеляція повинна надаватися у письмовому вигляді на ім'я керівника OI. Скарга може надаватися будь-якою зацікавленою стороною, у будь-якому вигляді (письмово або усно) будь-якому співробітнику OI. Лист (або листи) з апеляцією/скаргою або усні повідомлення розглядаються керівником OI та реєструються заступником керівника OI у Журналі розгляду скарг та апеляцій (форма визначена Додатком А).

4.1.6 Термін розгляду за всіма зверненнями - не більше місяця після їх одержання OI.

4.1.7 Для розгляду апеляцій, скарг та спірних питань OI створює відповідну комісію (далі – апеляційна комісія).

4.1.8 У разі визнання апеляції дійсною повинні бути вжити дії відповідно до ПМ 8.7/8.8.

4.1.9 Доступ до процесу розглядання апеляцій та скарг для замовника. Витрати, пов'язані з розглядом несе кожна із сторін.

4.2 Розгляд апеляцій та скарг

4.2.1 Для розгляду апеляцій, скарг та спірних питань OI створює відповідну комісію (далі – апеляційна комісія). При надходженні апеляції або скарги керівник OI видає в триденний термін розпорядження (Додаток Б) про склад апеляційної комісії та дату її засідання. Під час добирання членів комісії керівник OI інформує їх про зобов'язання щодо конфіденційності та незалежності – відмова від підписання розпорядження перед початком роботи комісії є підставою до недопущення особи до розгляду скарги/апеляції.

4.2.2 Головою комісії є керівник OI або його заступник, який відповідає за організацію роботи апеляційної комісії. У разі якщо скарга стосується вказаних осіб, головою комісії призначається особа, що не має відношення до суті скарги/апеляції. Головою можуть призначатись й позаштатні працівники, які підтвердили компетентність виконувати інспектування.

Достатнім рівнем незалежності голови апеляційної комісії є умова відсутності зв'язків із скаржником/апелянтом протягом останніх двох років.

4.2.3 Секретарем комісії призначений на постійній основі менеджер з якості. Секретар здійснює діловодство щодо розгляду скарг та апеляцій.

4.2.4 Інші члени комісії обираються з врахуванням наступних чинників:

- необхідної загальної компетентності комісії стосовно змісту скарги/апеляції;
- велика кількість залучених до складу комісії осіб може негативно впливати на ефективність роботи комісії та становить додатковий ризик конфіденційності інформації;
- необхідності забезпечення незалежності комісії від скаржника/апелянта та уникнення конфлікту інтересів;
- члени комісії повинні поінформувати керівництво OI до початку роботи про будь-які наявні, колишні або майбутні зв'язки між ними та скаржником/апелянтом.

4.2.5 Для розгляду апеляції/скарги секретар комісії комплектує наступні документи:

Процедура системи менеджменту		Редакція 3.0 від 14.09.2023			
ПМ 7.5/7.6		сторінка	4	всього	10

- апеляцію/скаргу;
- листування щодо порушеного питання між скаржником/апелянтом та ОІ;
- відповідні записи на підставі яких виникло невдоволення (звіти про інспектування, інше;
- докази вчинених дій;
- іншу інформацію, яку одна із сторін вважає важливою для розгляду.

4.2.6 Секретар апеляційної комісії в триденний термін від дня видання розпорядження про створення комісії складає за підписом голови комісії запити скаржнику/апелянту, відповідним співробітникам ОІ чи іншим учасникам розгляду щодо надання ними необхідних документів.

4.2.7 За 5 днів до дати засідання комісії її секретар сповіщає про час і місце засідання членів комісії, скаржника/апелянта та інших учасників засідання. Перелік учасників засідання (крім членів комісії та представника скаржника/апелянта) секретар погоджує з головою комісії.

4.2.8 На початку засідання Голова повідомляє про зобов'язання членів комісії відповідно до Розпорядження та пропонує його підписати всім членам комісії. Відмова від підписання Розпорядження унеможливує участь цієї особи у розгляді та прийнятті рішення.

4.2.9 Під час засідання:

- Голова комісії інформує членів комісії з питання, що розглядається;
- Скаржник/апелянт має право бути заслуханим на засіданні комісії;
- Голова комісії може надати можливість висловити точку зору іншим особам, які приймали участь у діяльності щодо якої розглядається скарга/апеляція;
- під час обговорення мають бути присутні тільки члени комісії, в повному складі.

4.2.10 Рішення щодо апеляції/скарги комісія приймає на закритому засіданні. конфіденційно.

4.2.11 Протокол засідання комісії веде і підписує її секретар, затверджує голова комісії. Секретар комісії інформує скаржника/апелянта про результати розгляду листом.

5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ І ПОВНОВАЖЕННЯ

5.1 Відповідальним за впровадження та актуалізацію цієї ПМ є керівник ОІ.

5.2 Відповідальність за виконання положень цієї ПМ несуть особи, які були ознайомлені з нею та підписали зобов'язання (ПІ, Угоду, Контракт та інше) дотримуватись відповідних політик і процедур ОІ.

5.3 Процедура є обов'язковою для всього персоналу ОІ (в тому числі зовнішнього). За порушення вимог процедури можуть застосовуватися дисциплінарні стягнення.

5.4 Будь-який співробітник зобов'язаний надавати інформацію керівнику ОІ щодо будь-якої скарги від будь-якої зацікавленої сторони.

5.5 Будь-який співробітник зобов'язаний надавати роз'яснення щодо права замовника надавати апеляцію та право будь-якої сторони надавати скаргу до ОІ.

Процедура системи менеджменту	Редакція 3.0 від 14.09.2023			
ПМ 7.5/7.6	сторінка	5	всього	1С