

**ОРГАН З ІНСПЕКТУВАННЯ
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ВИПРОБУВАЛЬНО-ДІАГНОСТИЧНИЙ ЦЕНТР»**

Затверджую:

Директор органу з інспектування
ТОВ «Випробувально-діагностичний
центр»



_____ Любомир ХАНАС

«04» _____ 2024 р.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ

Скарги та апеляції

Процедура

П 7.5-11/2024

ПРИМІРНИК

Контрольний

☐

Врахований

☐

Інформаційний

☐

Здано до архіву

підпис _____ дата _____

м. Івано-Франківськ
2024 рік

Орган з інспектування ТОВ «Випробувально- діагностичний центр»	Процедура П 7.5-11/2024	Сторінка <u>2</u> Сторінок <u>15</u> Редакція:01 Дата:10.04.2024 Зміна:
--	----------------------------	---

Ця процедура розроблена згідно 7.5, 7.6 ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019 і
підлягає перегляду згідно П 8.3-13/2024 СМ. Контроль документів

Документ є власністю органу з інспектування ТОВ «Випробувально-діагностичний
центр».

Тиражування, передавання третім особам проводиться тільки з дозволу
директора органу з інспектування ТОВ «Випробувально-діагностичний центр».

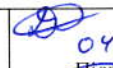

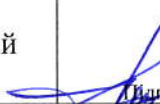
Одержувач зобов'язується зберігати конфіденційність.

Контрольний екземпляр - в уповноваженого з якості

З процедурою ознайомлені: дивись лист ознайомлення

Орган з інспектування ТОВ «Випробувально- діагностичний центр»	Процедура П 7.5-11/2024	Сторінка <u>3</u> Сторінок <u>15</u> Редакція:01 Дата:10.04.2024 Зміна:
--	----------------------------	---

Зміст	с
1 Сфера застосування	4
2 Нормативні посилання	4
3 Визначення понять та скорочення	4
4 Загальні положення	5
5 Опис процесу	5
6 Принципи і процедури	8
6.1 Засідання комісії і оформлення протоколів	8
6.2 Документообіг	8
6.3 Контроль за виконанням документів	9
6.4 Розслідування причин виникнення скарг	9
Додаток А. Форма Журналу реєстрації апеляцій та скарг Замовника	10
Додаток Б Форма Розпорядження про створення апеляційної комісії	11
Додаток В Форма Протоколу засідання апеляційної Комісії	12
Лист ознайомлення	13
Аркуш розповсюдження документа	14
Аркуш реєстрації змін	15

Затверджено і вперше надано чинності розпорядженням №02-24 від 08.04.2024р.			
Розробив	Інженер-технолог II категорії	 04.04.24 Підпис, дата	Станіслав ДАНИЛЕЙКО
Перевірив	Заступник директора /уповноважений з якості	 06.04.24 Підпис, дата	Андрій МАГИР
Затвердив	Директор ОІ ТОВ «Випробувально-діагностичний центр»	 08.04.24 Підпис, дата	Любомир ХАНАС

Орган з інспектування ТОВ «Випробувально- діагностичний центр»	Процедура П 7.5-11/2024	Сторінка <u>4</u> Сторінок <u>15</u> Редакція:01 Дата:10.04.2024 Зміна:
---	------------------------------------	--

1 Сфера застосування

1.1 Політика в органі з інспектування ТОВ «Випробувально-діагностичний центр» (далі - ОІ) у вирішенні скарг/апеляцій направлена на своєчасне і об'єктивне реагування на скарги/апеляції Замовників або інших сторін, аналізування причин виникнення скарг та апеляцій, розроблення коригувальних заходів для недопущення повторного виникнення скарг/апеляцій.

1.2 Ця процедура встановлює порядок реєстрації, збереження, перевірки, розслідування, аналізування причин, розроблення коригувальних заходів, а також закріплює повноваження та відповідальність керівництва за дії, які будуть виконані у відповідь.

1.3 Вимоги процедури спрямовано на забезпечення політики ОІ в сферах:

- покращення показників виконання процесів;
- забезпечення повної відсутності скарг/апеляцій з боку Замовників.

1.4 Ця процедура реалізує вимоги 7.5, 7.6 ДСТУ EN ISO/IEC 17020, доповнює та уточнює вимоги 7.5, 7.6 НЯ.01-2024 Настанови з якості органу з інспектування ТОВ «Випробувально-діагностичний центр».

1.5 У процесі розгляду скарги ОІ дотримується вимог конфіденційності.

1.6 Вимоги цієї процедури є обов'язковими для всіх працівників ОІ.

1.7 Відповідальним за впровадження та актуалізацію цієї процедури уповноважений з якості ОІ.

2 Нормативні посилання

У цій процедурі використані посилання на такі документи:

ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019 (EN ISO/IEC 17020:2012, IDT; ISO/IEC 17020:2012, IDT) «Оцінка відповідності. Вимоги до роботи різних типів органів з інспектування»

ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT)

ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT)

ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи (ISO/IEC 17000:2004, IDT)

ДСТУ 4163:2020 Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів

НЯ.01-2024 Настанова з якості органу з інспектування ТОВ «Випробувально-діагностичний центр»

П 6.1-03/2024 СМ. Управління персоналом

П 8.3-13/2024 СМ. Контроль документів

П 8.7-17/2024 СМ. Коригувальні та запобіжні дії.

3 Визначення понять та скорочення

3.1 В цій процедурі застосовані терміни які визначені ДСТУ EN ISO/IEC 17020, ДСТУ ISO 9000:

Коригувальна дія – дія, яку виконують, щоб усунути причину невідповідності та запобігти її повторному виникненню (3.12.2 ДСТУ ISO 9000).

Запобіжна дія - дія, яку виконують, щоб усунути причину потенційної невідповідності чи іншої потенційно небажаної ситуації (3.12.1 ДСТУ ISO 9000).

Орган з інспектування ТОВ «Випробувально- діагностичний центр»	Процедура П 7.5-11/2024	Сторінка <u>5</u> Сторінок <u>15</u> Редакція:01 Дата:10.04.2024 Зміна:
---	------------------------------------	--

Замовник – організація чи особа, яка може отримати чи отримує продукцію чи послугу, призначену для цієї особи чи організації, або яку потребує ця особа чи організація (3.2.4 ДСТУ ISO 9000).

Скарга – вираження незадоволеності будь-якою особою чи організацією щодо діяльності органу з інспектування з очікуванням відповіді. (3.10 ДСТУ EN ISO/IEC 17020).

Апеляція - звернення постачальника об'єкта інспектування до органу з інспектування переглянути рішення, ухвалене цим органом щодо цього об'єкта (3.9 ДСТУ EN ISO/IEC 17020).

3.2 Крім того застосовуються такі терміни, визначення та скорочення:

НЯ - НЯ.01-2024 Настанова з якості органу з інспектування Товариство з обмеженою відповідальністю «Випробувально-діагностичний центр»;

ОІ – орган з інспектування Товариство з обмеженою відповідальністю «Випробувально-діагностичний центр»;

ВГП – виконавча група з інспектування;

СМ – система менеджменту;

ВО – випробувальне обладнання;

ЗВТ – засоби вимірювальної техніки.

4 Загальні положення

4.1 Ця процедура є загальнодоступною і надається без обмежень за вимогою будь-якої особи, яка має спільні стосунки з ОІ. Основні положення цієї процедури розміщено на сторінці «Фейсбук».

4.2 Після поступлення скарги/апеляції ОІ підтверджує чи стосується скарга діяльності, яку проводить ОІ, і якщо так, то далі продовжує працювати з нею. ОІ, отримуючи скаргу/апеляцію, несе відповідальність за збір та перевірку всієї необхідної інформації для підтвердження обґрунтованості скарги/апеляції.

4.3 Відповідальність і повноваження персоналу, за всі рішення на всіх рівнях процесу опрацювання скарг та апеляцій наведені в таблиці 1.

4.4 Політики і процедури, відповідно до яких провадить свою діяльність ОІ, а також їх впровадження є недискримінаційними (без обмеження прав) і здійснюються недискримінаційним шляхом. ОІ не практикує будь-які форми дискримінації, зокрема приховану дискримінацію, прискорюючи або затримуючи розгляд заявок на проведення інспектування чи на виконання інспектування.

5 Опис процесу

5.1 Апеляція повинна надаватися у письмовому вигляді на ім'я директора ОІ. Скарга може надаватися будь-якою зацікавленою стороною, у будь-якому вигляді (письмово або усно) будь-якому співробітнику ОІ. Лист (або листи) з скаргою/апеляцією або усні повідомлення розглядаються директором ОІ та реєструються в «Журналі реєстрації невідповідностей та коригувальних, запобіжних дій» (П 8.7-17 СМ. Коригувальні та запобіжні дії додаток А, Ф 8.7-01). Скарга/апеляція подається не пізніше одного місяця після одержання результатів інспектування.

Орган з інспектування ТОВ «Випробувально- діагностичний центр»	Процедура П 7.5-11/2024	Сторінка <u>6</u> Сторінок <u>15</u> Редакція:01 Дата:10.04.2024 Зміна:
--	----------------------------	---

Таблиця 1

Вид робіт	Відповідальний виконавець	Відповідальність керівництва
1 Створення комісії і керування засіданнями	Директор ОІ, уповноважений за СМ	Директор ОІ
2 Реєстрація: - скарг/апеляцій; - листування; - рішень, протоколів засідань тощо	Уповноважена особа	Уповноважений з якості
3 Аналіз причин виникнення скарг/апеляцій, оформлення рішення по розслідуванню	Директор ОІ, заступник директора, керівник ВГІ	Директор ОІ
4 Оцінювання проблеми	Комісія	Директор ОІ
5 Контроль виконання планів та рішень комісії	Уповноважений з якості	Уповноважений з якості
6 Планування коригувальних та запобіжних дій	Керівник ВГІ	Заступник директора
7 Повідомлення Замовника про результати та завершення опрацювання скарги/апеляції	Директор ОІ або за його дорученням уповноважений з якості	Директор ОІ
8 Формування справ	Уповноважений з якості	Уповноважений з якості
9 Збереження справ	Згідно П 8.3-13 СМ. Контроль документів	Уповноважена особа

5.2 В скарзі/апеляції має бути чітко сформульовано суть порушеного питання.

5.3 Уповноважена особа ОІ реєструє заяву в Журналі реєстрації вхідних документів ОІ (П 8.3-13 СМ. Контроль документів додаток Д1, Ф 8.3-02) та в Журналі реєстрації скарг та апеляцій додаток А, Ф 7.5-01. Уповноважений за СМ заводить справу, в якій зберігаються всі матеріали, що стосуються скарги/апеляції.

5.4 Після реєстрації скарги/апеляції, уповноважений з якості повідомляє подавця про те, що його скарга/апеляція поступила до ОІ (листом, e-mail, факсом, по телефону). У процесі розгляду подавець скарги/апеляції інформується про хід та результати розгляду його справи.

5.5 До скарги/ апеляції додаються такі документи:

- листування між Замовником та ОІ;
- документи стосовно зазначеної скарги/апеляції, що були оформлені ОІ та Замовником в процесі інспектування (звіти, акти, висновки, протоколи тощо);
- фотознімки об'єктів (при необхідності);
- технічна (технологічна) документація на об'єкти інспектування (при необхідності);
- заходи, вжиті Замовником щодо усунення невідповідностей, виявлених в попередніх інспектуваннях (при наявності).

При необхідності може вимагатися надання інших, необхідних для розгляду апеляції, скарги документів.

5.6 Подавець скарги/апеляції може у будь-який час відізвати подану скаргу/апеляцію. У цьому випадку розгляд скарги/апеляції зупиняється. Розгляд питання, порушеного в скарзі/апеляції, вдруге не проводиться.

Орган з інспектування ТОВ «Випробувально- діагностичний центр»	Процедура П 7.5-11/2024	Сторінка <u>7</u> Сторінок <u>15</u> Редакція:01 Дата:10.04.2024 Зміна:
---	------------------------------------	--

5.7 Скаржнику чи апелянту, за його зверненням, надається інформація стосовно:

- оформлення та подання документів, що стосуються скарги чи апеляції;
- форма документів, які має подати скаржник/апелянт;
- термін надання документів, що стосуються скарги/апеляції;
- тривалість різних етапів процесу розгляду скарги чи апеляції;
- кому і в якому вигляді будуть подавати надані ним документи;
- можливі варіанти способу задоволення скарги чи апеляції;
- як скаржник/апелянт може отримати відомості за зворотнім зв'язком про статус скарги/апеляції;
- хід та результати розгляду скарги/апеляції.

5.8 Для розгляду кожної скарги/апеляції розпорядженням по ОІ (додаток Б, Ф 7.5-02) створюється робоча комісія (далі - комісія) з врахуванням того, що аналізування та підтвердження скарги/апеляції проводиться персоналом, не задіяним у проведенні інспектування, яка призвела до скарги/апеляції та згідно вимог 5.2.9 П 6.1-03 *СМ. Управління персоналом*.

Під час добирання членів комісії директор ОІ інформує їх про зобов'язання щодо конфіденційності та неупередженості: відмова від підписання розпорядження перед початком роботи комісії є підставою до недопущення особи до розгляду скарги/апеляції.

5.9 Головою комісії є директор ОІ або уповноважена особа, яка його заміщає, який відповідає за організацію роботи комісії. У разі якщо скарга стосується вказаних осіб, головою комісії призначається особа, що не має відношення до суті скарги/апеляції. Головою може призначатись і позаштатний працівник, який підтвердив компетентність виконувати інспектування.

5.10 На комісію покладаються функції:

- планування розслідування та аналізування причин виникнення скарги/апеляції;
- контроль за виконанням рішень комісії;
- розробка (при необхідності) коригувальних та запобіжних заходів;
- повідомлення Замовника про результати розгляду скарги/апеляції.

5.11 По кожній скарзі/апеляції ведеться окрема «справа», термін зберігання якої 5 років.

5.12 Термін розгляду скарги/апеляції – не більше одного місяця з моменту реєстрації.

5.13 Комісія розглядає спірні питання конфіденційно.

5.14 Замовник може бути присутнім та заслуханим на засіданні комісії.

5.15 Інформування Замовника про хід та результати розгляду скарги здійснює директор ОІ, або за його дорученням уповноважений з якості.

5.16 Витрати, пов'язані з розглядом скарг/апеляцій, несе кожна із сторін.

Орган з інспектування ТОВ «Випробувально- діагностичний центр»	Процедура П 7.5-11/2024	Сторінка <u>8</u> Сторінок <u>15</u> Редакція:01 Дата:10.04.2024 Зміна:
--	----------------------------	---

6 Принципи і процедури

6.1 Засідання комісії та оформлення протоколів

6.1.1 Голова комісії організовує проведення засідань, головує на них, затверджує план роботи комісії, протоколи наради з Замовником, акт роботи комісії, план-заходи, технічні рішення тощо.

6.1.2 На першому засіданні призначається особа, якій доручається ведення документації комісії, доведення до виконавців окремих розпорядчих вимог технічних рішень, контроль виконання рішень, забезпечення обліку документів та формування справи.

6.1.3 Під час засідань комісії розглядаються:

- апеляція/скарга;
- листування щодо спірного питання;
- вихідні дані (результати, що отримані в процесі виконання робіт) та їх достовірність;
- адекватність та порівняння використовуваних методів інспектування вимогам Замовника;
- аналізування розрахункових результатів, отриманих даних та застосовуваних ЗВТ та ВО (за необхідності);
- коригувальні заходи;
- пояснюючі (довідні) записки особи, що виконувала роботу, на яку поступила скарга;
- стан результатів виконання документів.

6.1.4 На засіданні комісії (на першому чи наступному в залежності від складності питання) обов'язково формується план роботи комісії щодо скарги Замовника із зазначенням конкретних термінів виконання робіт і виконавців.

6.2 Документообіг

6.2.1 Діловодство з розгляду скарг/апеляцій відноситься до конфіденційних документів і ведеться окремо від інших видів діловодства.

6.2.2 Діловодство з розгляду скарг/апеляцій покладається на уповноваженого з якості.

6.2.3 Усі документи, що стосуються розгляду скарг/апеляцій є конфіденційними.

6.2.4 Документи з розгляду скарг/апеляцій формуються в справу по кожній скарзі окремо та зберігаються в спеціально відведеному місці.

6.2.5 Для закріплення порядку розташування документів у справі, всі її аркуші нумеруються і заносяться до внутрішнього опису.

6.2.6 На обкладинці справи наноситься заголовок, до складу якого входять:

- назва об'єкту та місце знаходження;
- назва виробника об'єкту (при необхідності);
- назва та поштові реквізити Замовника;
- номер справи, який складається із індексу "СК", порядкового номера, місяця і року прийому скарги;

Наприклад:

СК1-05/2021

«Резервуар», м. "xxxxx", вул. м. "xxxxx"

Виробник ЗАТ "xxxxx", м. "xxxxx" ...

Замовник ЗАТ "xxxxx", м. "xxxxx" та поштові реквізити.

Орган з інспектування ТОВ «Випробувально- діагностичний центр»	Процедура П 7.5-11/2024	Сторінка <u>9</u> Сторінок <u>15</u> Редакція:01 Дата:10.04.2024 Зміна:
---	------------------------------------	--

6.2.7 Розсилання документів з розгляду скарг/апеляцій здійснюються тільки за вказівкою директора ОІ, рекомендованими поштовими відправленнями або кур'єрською поштою.

6.3 Контроль за виконанням документів

6.3.1 Контролю підлягають зареєстровані документи, в яких встановлені завдання і терміни виконання.

6.3.2 Термін виконання може бути змінений тільки за розпорядженням директора ОІ, а у випадку його відсутності – уповноваженим з якості.

6.3.3 Термін може бути продовжений за обґрунтованим проханням виконавця.

6.3.4 Контроль за виконанням документів включає наступні види робіт:

- а) взяття документів на контроль;
- б) інформування комісії про хід і результати виконання документів;
- в) зняття документів з контролю.

6.3.5 Контроль здійснюється уповноваженим з якості, який перевіряє хід і виконання робіт та робить відмітку про виконання в відповідному документі.

В разі перенесення термінів попередні записи в документах не закреслюються, а поруч проставляється нова дата виконання.

6.3.6 Хід та узагальнені відомості про виконання організаційно-розпорядчих документів періодично подаються директору ОІ.

6.3.7 Документ вважається виконаним тільки тоді, коли поставлені в ньому питання вирішені.

6.4 Розслідування причин виникнення скарг

6.4.1 Розслідування причин виникнення скарг/апеляцій передбачає виявлення потенційних невідповідностей процесу проведення інспектування ОІ.

6.4.2 Результативне реагування на скарги/апеляції є важливим засобом захисту для ОІ, його Замовників і інших зацікавлених сторін від загроз неупередженості. Довіра до результатів інспектування зберігається, коли скарги/апеляції розглядаються відповідним чином. Зацікавлені сторони очікують, що скарги/апеляції будуть проаналізовані і, якщо вони визнані дійсними, подавець повинен мати впевненість, що відповідні заходи будуть вжиті.

6.4.3 Результати розгляду скарги/апеляції оформляються «Протоколом засідання апеляційної Комісії» (додаток В, Ф 7.5-03). Директор ОІ разом з заступником директора та уповноваженим з якості приймає рішення про внесення необхідних коригувань у процедури діяльності ОІ. По факту невідповідної роботи, визначаються коригувальні дії і розробляються план-заходи усунення виявлених невідповідностей (П 8.7-17 СМ. Коригувальні та запобіжні дії додаток Б, Ф 8.7 -02).

6.4.4 В плані-заходах вказуються наступні реквізити:

- вид заходів (робіт);
- виконавці;
- термін виконання;
- відмітка про виконання;
- примітки.

План-заходи затверджується директором ОІ.

Орган з інспектування ТОВ «Випробувально- діагностичний центр»	Процедура П 7.5-11/2024	Сторінка <u>10</u> Сторінок <u>15</u> Редакція:01 Дата:10.04.2024 Зміна:
--	----------------------------	--

6.4.5 Порядок реєстрації, збереження та контролю за виконанням технічних рішень та план-заходів – у відповідності з 6.2, 6.3 цього документу.

Додаток А
(обов'язковий)
Форма Журналу реєстрації скарг та апеляцій

Ф 7.5-01

Журнал реєстрації скарг та апеляцій

Ч.ч.	Дата надходження (виникнення)	П.І.Б., адреса чи місце роботи (соціальний стан) подавця скарги/ апеляції	Дата взяття на контроль та дата повідомлення про реєстрацію	Результат перевірки вірогідності
1	2	3	4	5

Прийняте рішення, дата, П.І.Б. Голови Комісії чи відповідального виконавця	Дата та вид повідомлення подавця про прийняте рішення	Чи потрібні коригувальні дії з боку ОІ (якщо так, то які), відповідальний виконавець	Дата зняття з контролю
6	7	8	9

Орган з інспектування ТОВ «Випробувально- діагностичний центр»	Процедура П 7.5-11/2024	Сторінка <u>11</u> Сторінок <u>15</u> Редакція:01 Дата:10.04.2024 Зміна:
--	----------------------------	--

Додаток Б
(обов'язковий)

Форма Розпорядження про створення апеляційної комісії

Ф 7.5-02

**ОРГАН З ІНСПЕКТУВАННЯ
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ВИПРОБУВАЛЬНО-ДІАГНОСТИЧНИЙ ЦЕНТР»**

Розпорядження

“ __ ” місяць 202__р.

№ _____

*Про створення комісії
з розгляду скарги/апеляції*

З метою результативного реагування на скаргу/апеляцію

(назва скажника/апелятора, вх.. № ОІ)

та прийняття неупередженого рішення про її правомірність

РОЗПОРЯЖАЮСЬ:

1. Створити комісію у складі:

-
-

2. Комісії у період з _____ по _____ провести розгляд змісту скарги/апеляції.

3. До « » _____ 202__р. підготувати і оформити звітні документи за результатами розгляду, опис невідповідностей, які вимагають коригувальних дій, а також рекомендації по вдосконаленню.

4. Члени комісії зобов'язань:

- не розголошувати конфіденційну інформацію, отриману під час розгляду змісту скарги/апеляції протягом двох років після їх розгляду;
- дотримуватись етичних норм під час роботи;
- повідомляти керівництво ОІ про наявні зв'язки із скажником/апелянтом та будь-який наявний конфлікт інтересів.

5. Контроль за виконанням розпорядження залишаю за собою.

Директор органу з інспектування
ТОВ «Випробувально-діагностичний
центр»

Власне ім'я Прізвище

З Розпорядженням ознайомлений та згоден:

1 (підпис, дата)- Власне ім'я Прізвище

2 1 (підпис, дата)- Власне ім'я Прізвище

Додаток В
(обов'язковий)

Форма протоколу засідання апеляційної Комісії

Ф 7.5-03

ОРГАН З ІНСПЕКТУВАННЯ
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ВИПРОБУВАЛЬНО-ДІАГНОСТИЧНИЙ ЦЕНТР»

Протокол № _____ від “__” _____ 202_ р.
засідання апеляційної Комісії

Голова Комісії: _____
(П.І.Б.)

Члени Комісії: _____
(П.І.Б.)

Присутні: _____

Суть скарги/апеляції: _____

Ч.ч.	Запитання, автор (П.І.Б)	Відповідь відповідач (Власне ім'я Прізвище)

Виступили: _____
(прізвища, ініціали)

Рішення апеляційної Комісії: _____
(зміст рішення)

Голова Комісії: _____ Власне ім'я Прізвище
(підпис, дата)

Члени Комісії: _____ Власне ім'я Прізвище
(підпис, дата)

Секретар Комісії: _____ Власне ім'я Прізвище
(підпис, дата)

з процедурою П 7.5-11/2024

[illegible]

[illegible]

[illegible]

