

# ВИТЯГ З МЕТОДИКИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ КОНТРОЛЬ НЕВІДПОВІДНИХ ПОСЛУГ

МСУЯ.04:2019

## 1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1.1 Ця методика визначає дії, а також пов'язані з ними відповідальність та повноваження щодо поводження з невідповідно наданими послугами ДП «ВЕТЦ» та ОІ ДП «ВЕТЦ», а також встановлює порядок розгляду апеляцій та скарг.

1.2 Вимоги цієї методики є обов'язковими до застосування персоналом ДП «ВЕТЦ» та ОІ ДП «ВЕТЦ».

## 4 СКОРОЧЕННЯ

ДП «Волинський ЕТЦ», ДП «ВЕТЦ» – ДЕРЖАВНЕ ПІДПРИЄМСТВО «ВОЛИНСЬКИЙ ЕКСПЕРТНО-ТЕХНІЧНИЙ ЦЕНТР ДЕРЖПРАЦІ»;

ОІ ДП «ВЕТЦ», ОІ ДП «Волинський ЕТЦ», ОІ – ОРГАН ІНСПЕКТУВАННЯ ДЕРЖАВНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ВОЛИНСЬКИЙ ЕКСПЕРТНО-ТЕХНІЧНИЙ ЦЕНТР ДЕРЖПРАЦІ»;

ПК – представник керівництва з якості.

## 6.2 Порядок розгляду скарг та апеляцій

### 6.2.1 Загальні положення

6.2.1.1 Замовник може оскаржити рішення або дії ДП «ВЕТЦ» та ОІ ДП «ВЕТЦ» та надати письмовий запит на ім'я директора ДП «ВЕТЦ»/керівника ОІ ДП «ВЕТЦ» (апеляцію в довільній формі, скаргу за формою згідно Додатку Б або в довільній формі).

6.2.1.2 Скарга або апеляція, подана замовником, повинна містити наступну інформацію:

- найменування організації/прізвище, ім'я та по батькові, адресу;
- опис послуги та проблема, яка виникла;
- запропонований спосіб задоволення скарги/апеляції;
- документи, що додаються до скарги/апеляції (за наявності).

6.2.1.3 Скарги/апеляції можуть бути надані замовником:

- надіслані поштою;
- надіслані на e-mail;
- особисто;
- в будь-який інший зручний спосіб.

6.2.1.4 Документи, які надійшли ДП «ВЕТЦ»/ОІ ДП «ВЕТЦ» та щодо їх розгляду, прийнятих рішень є конфіденційною інформацією в частині, що стосується скажника та предмета оскарження.

6.2.1.5 Термін подання скарги – протягом трьох місяців від дати завершення робіт (або інший термін, встановлений договором).

6.2.1.6 Термін подання апеляції – протягом трьох місяці від дати одержання повідомлення про прийняте рішення.

6.2.1.7 Подання апеляції не зупиняє дії рішення, прийнятого ДП «ВЕТЦ»/ОІ ДП «ВЕТЦ».

6.2.1.8 Інформація про те, як і де подавати скаргу та апеляцію доводиться до відома всіх зацікавлених сторін на web-сайті ДП «ВЕТЦ» або на їх запит.

6.2.1.9 ДП «ВЕТЦ»/ОІ ДП «ВЕТЦ» несе відповідальність за всі рішення на всіх рівнях процесу опрацювання скарг та апеляцій, а також забезпечує об'єктивне та неупереджене ставлення при розгляданні скарг та апеляцій.

### 6.2.2 Розгляд скарг

6.2.2.1 При отриманні скарги ПК впевнюється чи стосується скарга діяльності ДП «ВЕТЦ»/діяльності з інспектування ОІ ДП «ВЕТЦ», за яку несе відповідальність, і якщо так, то подає на розгляд директору ДП «ВЕТЦ»/ОІ ДП «ВЕТЦ», який призначає відповідального по розгляду скарги або, при необхідності, дає вказівку ПК про підготовку наказу щодо складу комісії по розгляду скарги.



6.2.2.2 ПК реєструє скаргу у Журналі реєстрації скарг та апеляцій (Додаток В) та заводить окрему справу. Скарги, що стосуються діяльності з інспектування позначаються в графі «Примітка» Журналу реєстрації скарг та апеляцій (Додаток В) – «стосуються ОІ ДП «ВЕТЦ».

Отримання кожної скарги підтверджується скаргжникові (протягом п'яти робочих днів з моменту реєстрації). Скарга розглядається швидко, ураховуючи їхню терміновість. Після отримання кожної скарги її спочатку оцінюють з погляду таких критеріїв як суттєвість, наслідки, складність, а також потреба та можливість виконання негайної дії.

6.2.2.3 Рішення про необґрунтованість скарги приймається, якщо вимога заявника суперечить вимогам чинних нормативних документів та/або договірним зобов'язанням.

6.2.2.4 Організація (особа), що подала скаргу, своєчасно повідомляється про хід розглядання скарги протягом усього процесу розглядання скарги, а також про прийнятті рішення та дії за скаргою (поштою або електронною поштою).

Скарга відстежується з моменту отримання протягом усього процесу доти, доки не буде прийнято остаточне рішення.

6.2.2.5 На підставі ретельного розглядання всіх відповідних обставин і вивчення всієї відповідної інформації пропонується спосіб вирішення проблеми та запобігання її виникненню в майбутньому. Якщо скаргу неможливо негайно розв'язати, її опрацьовують і якнайшвидше доводять до результативного розв'язання.

6.2.2.6 ДП «ВЕТЦ»/ОІ ДП «ВЕТЦ» несе відповідальність за збирання і перевірку всієї інформації необхідної для прийняття рішення щодо скарги.

6.2.2.7 Рішення, яке пропонується скаргжнику, приймає або переглядає та ухвалює особа(-и), яка(-і) не брали участь в діяльності, що розглядається (зокрема, в інспекційній діяльності).

6.2.2.8 Якщо скаргжник погоджується із запропонованим рішенням або запропонованою дією (впродовж тридцяти календарних днів не надійшло заперечень), тоді рішення (дію) виконують та реєструють в Журналі реєстрації скарг та апеляцій (Додаток В).

6.2.2.9 Якщо скаргжник відхиляє запропоноване рішення чи запропоновану дію, тоді скарга залишається відкритою, про що робиться ПК запис в Журналі реєстрації скарг та апеляцій (Додаток В). Скаргжника інформують про наявні (альтернативні) шляхи розв'язання проблеми.

6.2.2.10 ДП «ВЕТЦ»/ОІ ДП «ВЕТЦ» продовжує відстежувати хід розглядання скарги доти, доки всі прийнятні варіанти звернення не буде вичерпано або скаргу не буде задоволено.

6.2.2.11 Витрати на подання скарги здійснюється за рахунок заявника. У разі, якщо повторна експертиза і т.д. відрізняється від попередньої (результати попередньої експертизи недостовірні і т.д.), всі витрати заявника відшкодовуються за рахунок ДП «ВЕТЦ».

#### 6.2.3 Розгляд апеляцій

6.2.3.1 Апеляція подається на розгляд директору ДП «ВЕТЦ»/ОІ ДП «ВЕТЦ», який приймає рішення щодо розгляду апеляції і направляє її ПК.

ПК реєструє апеляцію у Журналі реєстрації скарг та апеляцій (Додаток В), заводить окрему справу і готує проект наказу щодо складу апеляційної комісії (в складі не менше трьох членів). Апеляції, що стосуються діяльності з інспектування позначаються в графі «Примітка» Журналу реєстрації скарг та апеляцій (Додаток В) – «стосуються ОІ ДП «ВЕТЦ».

6.2.3.2 Для розгляду кожної апеляції комісія створюється у новому складі.

6.2.3.3 Заявник повідомляється про отримання апеляції шляхом надсилання на офіційну поштову адресу та/або електронну скриньку листа в довільній формі.

6.2.3.4 З метою забезпечення неупередженості, для розгляду та прийняття рішення щодо апеляції, не залучається персонал, який брав участь в діяльності, яка розглядається (зокрема, інспекційній діяльності).

6.2.3.5 Апеляція розглядається апеляційною комісією не пізніше місяця після її реєстрації.



6.2.3.6 Апеляція та інші документи, що надійшли разом з нею, ПК надає членам апеляційної комісії ПК не пізніше, як за два тижні до засідання комісії. ДП «ВЕТЦ»/ОІ ДП «ВЕТЦ» несе відповідальність за збирання і перевірку всієї інформації необхідної для прийняття рішення щодо апеляції.

6.2.3.7 Рішення про необґрунтованість апеляції приймається, якщо вимога заявника суперечить вимогам чинних нормативних документів та/або договірним зобов'язанням.

6.2.3.8 Термін розгляду апеляції може бути продовжено, але не більше ніж на десять робочих днів, в разі неможливості розгляду апеляції у визначений термін з незалежних від ДП «ВЕТЦ»/ОІ ДП «ВЕТЦ» причин (неподання необхідних документів, довідок і т.д. сторонніми організаціями, необхідності проведення додаткових перевірок і т.д.). Мотивоване рішення про продовження терміну розгляду апеляції ДП «ВЕТЦ»/ОІ ДП «ВЕТЦ» надає заявнику протягом двох робочих днів після закінчення кінцевого терміну розгляду апеляції (шляхом надсилання рекомендованого листа та/або надсилання листа на e-mail).

6.2.3.9 Заявник має право бути заслуханим на засіданні комісії, про що він повідомляється письмово (рекомендованим листом). У листі вказується суть питання, дата та місце проведення засідання апеляційної комісії.

6.2.3.10 Під час прийняття рішення мають бути присутні тільки члени комісії (у повному складі). Апеляційна комісія розглядає спірні питання конфіденційно.

Апеляційна комісія, як правило, приймає одне з таких рішень:

- видати документ;
- відмовити у видачі документа;
- скасувати виданий документ.

Апеляційна комісія може також прийняти рішення щодо проведення повторного інспектування у незалежному органі з інспектування чи повторної перевірки іншими експертами технічними з промислової безпеки, що не приймали участь у роботах, результати яких оскаржуються.

6.2.3.11 Рішення апеляційної комісії протоколюється, протокол підписується всіма членами комісії. Рішення апеляційної комісії реєструється у Журналі реєстрації скарг та апеляцій (Додаток В) і доводяться до відома заявника в термін не пізніше сім днів з дня засідання (шляхом надсилання рекомендованого листа).

6.2.3.12 Якщо на прийняте апеляційною комісією рішення протягом тридцяти календарних днів не надійшло заперечень ні від однієї із сторін, то рішення вважається прийнятим.

6.2.3.13 Якщо апеляцію відхилено повністю або частково, заявнику повертаються оригінали документів, отримані з апеляцією, а також надсилаються документи, що обґрунтовують відхилення.

6.2.3.14 В разі незгоди з рішенням апеляційної комісії заявник має право подати апеляцію до Національного агентства з акредитації України або оскаржити його в судовому порядку.

6.2.3.15 Протоколи засідань апеляційної комісії та всі матеріали зберігаються в окремій справі ПК.

6.2.3.16 ДП «ВЕТЦ»/ОІ ДП «ВЕТЦ» вживає всіх необхідних заходів для недопущення в своїй подальшій роботі аналогічних ситуацій, які б могли спровокувати опротестування замовником (шляхом подачі апеляції).