Прим. №\_\_

**Орган з сертифікації “Центр розмінування**

Система управління якістю

# ПРОЦЕДУРА

###### **Розгляд скарг та апеляцій**

###### **П.СУЯ 23.01 ОС**

1. Призначення

Процедура “Порядок розгляду скарг та апеляцій” (далі – Процедура) є складовою частиною системи управління і призначена для забезпечення результативного та ефективного результативного та ефективного розгляду скарг та апеляцій.

2. Сфера поширення

Процедура поширюється на керівництво органа з сертифікації, підрозділи сертифікації та оцінювання відповідності.

Процедура застосовується в разі надходження до національного органу ПМД, органу з сертифікації скарг та апеляцій від організацій з протимінної діяльності щодо дій та рішень експертів з оцінювання відповідності.

**3. Нормативні посилання**

1. ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2014 “Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг (EN ISO/IEC 17065:2012, IDT)”.
2. ДСТУ ІМАS 07.30:2016 2016 “Акредитація організацій та операцій з протимінної діяльності”.
3. ДСТУ IMAS 07.40:2016 “Моніторинг діяльності організацій з розмінування”.

Ця Процедура розроблена з урахуванням вимог п. 7.9 ДСТУ IMAS 07.30:2016 “Акредитація організацій та операцій з протимінної діяльності” та п. 7.13 ISO/IEC 17065:2012 “Оцінка відповідності - Вимоги до органів, що сертифікують продукцію, процеси та послуги”.

**4 Терміни та визначення понять**

**4.1 Терміни та визначення**

Для цілей цього документу застосовуються терміни та визначення, наведені в ДСТУ ISO/IEC 17000:2007, ДСТУ IMAS 04.10 Словник термінів з розмінування, визначень і скорочень а також наведені нижче.

Апеляція – вимога заявника до органу оцінки відповідності чи органу з сертифікації переглянути рішення прийняте стосовно заявника.

Скарга –  заява будь-якої фізичної чи юридичної особи про незадоволеність діями органу оцінки відповідності чи органу з сертифікації, викладена як правило в письмовій формі, щодо дій, бездіяльності посадових осіб.

Заявник – юридична або фізична особа, яка виражає невдоволення, що класифікується  як скарга, відповідно до визначення, наданого у п. 3.1.

Апеляційна комісія (далі – Комісія) формується та діє відповідно до “Положення про Апеляційну комісію (ОД.СУЯ 03.01 ОС)”.

**4.2 Скорочення**

**Центр розмінування** –Центр розмінування Головного управління оперативного забезпечення Збройних Сил України;

**ПМД** – протимінна діяльність;

**ЗКЯ** –заступник керівника ОС з якості;

**ОС** – орган з сертифікації;

**КП ОВС** – керівник підрозділу оцінки відповідності та сертифікації;

**СУЯ** – система управління якістю;

**ВВ** – відповідальний виконавець.

**5. Опис процесу**

Процес розгляду скарг та апеляцій містить наступні етапи:

-  реєстрація скарги, апеляції;

-  опрацювання скарги, апеляції;

-  коригувальні та/або запобіжні дії (у разі необхідності);

-  повідомлення заявника про результати опрацювання скарги, апеляції;

-  документування процесу розгляду скарги, апеляції та архівація документів.

Схема руху документів в процесі розгляду скарг, апеляцій наведена в додатку 1.

**Блок-схема процесу розгляду скарг та апеляцій**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Відповідальний виконавець | Етап процесу | № етапу | Використовувана документація |
| Організація -заявник | Рішення за скаргою, апеляцією позитивне Розгляд та затвердження рішення керівником ООВНіТакВизначення ВВкерівником ОСКоригувальні діїІнформування організації про рішенняРозгляд скарги, апеляції ВВ, апеляційною комісієюРеєстрація скарги, апеляціїПодача скарги, апеляціїРозгляд завершеноФормування справи, здача документів для зберігання | 1 |  |
| Відділення персоналу |  | Журнал реєстрації вхідних документів |
| Керівник ОС | 2 |  |
| ВВ, апеляційна комісія | 3 | ОД.СУЯ 03.01 ОСЖурнал реєстрації Ф.СУЯ 23/01.01 |
| Керівник ОС | 4 | П.СУЯ 12.01 ОС |
|  |  |  |
| Підрозділ сертифікації,керівник ОС | 5 |  |
| Підрозділ сертифікації | 6 | П.СУЯ 07.01 ОСП.СУЯ 08.01 ОС |
| ВВ | 7 |  |
|  |  |  |

**Етап 1 – Реєстрація скарги, апеляції**

Реєстрація скарг, апеляцій здійснюється у відділенні персоналу відповідно до “Інструкції з діловодства в Збройних Силах України” та у підрозділі сертифікації.

Реєстрації підлягають усі скарги, апеляції, що надійшли до органу з сертифікації, а також скарги, які були висловлені в усній формі, наприклад, за телефоном, за винятком скарг, за якими неможливо встановити авторство (такі скарги визнаються анонімними та розгляду не підлягають).

**Етап 2 – Визначення відповідальних виконавців**

Після реєстрації скарга, апеляція надається керівнику органу з сертифікації для ознайомлення та визначення відповідальних виконавців, передачі до Апеляційної комісії з відповідною резолюцією.

**Етап 3 – Розгляд скарги, апеляції ВВ, апеляційною комісією**

Після отримання скарги або апеляції відповідальний виконавець, голова комісії повинен:

визначити, чи скарга або апеляція стосується діяльності, за яку відповідає ОС, і якщо так, повинен розглянути її;

при необхідності звернутися до організації, підрозділу з оцінювання відповідності з проханням надати документи та інші матеріали стосовно скарги, апеляції;

уточнити склад комісії для розгляду та прийняття рішення з метою забезпечення відсутності конфлікту інтересів шляхом не залучення до комісії персоналу, який надавав консультування організації або працював у ній впродовж останніх двох років.

Відповідальний виконавець, Комісія ознайомлюється з матеріалами скарги, апеляції, аналізує, перевіряє факти, викладені у скарзі, апеляції за необхідності збирає додаткові матеріали по питаннях, порушених у скарзі.

Комісія, розглянувши скаргу, апеляцію, може прийняти рішення:

- про задоволення скарги, апеляції (повністю або частково);

- про відмову в задоволенні скарги, апеляції.

Рішення про відмову в задоволенні скарги приймається у випадках, якщо:

- дії осіб визнані законними і обґрунтованими;

- скарга, апеляція не обґрунтована або факти не підтверджуються;

- дії осіб оскаржені в судовому порядку.

Рішення приймаються простою більшістю голосів присутніх членів Комісії.

Прийняті на засіданнях Комісії рішення та висновки оформляються протоколом, який веде секретар Комісії.

Комісія за результатами розгляду скарги, апеляції та ознайомлення з усіма зібраними матеріалами готує:

-    протокол засідання Комісії, оформлений відповідно до норм чинного законодавства;

-    проект відповіді заявнику по питаннях, порушених у скарзі, апеляції;

-     проект плану коригувальних та/або запобіжних дій (у разі необхідності).

Скарги, апеляції розглядаються та  вирішуються  у  термін  не  більше одного місяця від дня їх надходження.

Якщо  у  місячний  термін вирішити порушені  у скарзі, апеляції питання неможливо, керівник органу з сертифікації, встановлює необхідний термін для її розгляду, про що повідомляється заявникові. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених   у  скарзі, апеляції не може перевищувати сорока п’яти днів.

**Етап 4 – Розгляд та затвердження рішення керівником ОС**

Проект рішення зі всіма наявними документами надаються керівнику органу з сертифікації для прийняття остаточного рішення.

**Етап 5 – Інформування організації про рішення**

Протягом трьох робочих днів із дати прийняття рішення по скарзі заявнику надсилається письмова відповідь.

Відповідь має містити посилання на нормативні акти (у тому числі, з питань сертифікації) та/або на систему управління органу з сертифікації.

**Етап 6 – Коригувальні та/або запобіжні дії**

Після прийняття остаточного рішення по скарзі, у разі необхідності, проводяться коригувальні та/або запобіжні дії.

Коригувальні та запобіжні дії та оцінювання їх ефективності проводяться відповідно до процедур П.СУЯ 07.01 ОС “Коригувальні дії” та П.СУЯ 08.01 ОС “Запобіжні дії”.

**Етап 7 – Документування процесу розгляду скарги, апеляції та архівація документів**

По закінченню процес розгляду скарги, апеляції  документується Комісією.

Справа розгляду скарги, апеляції повинна містити:

- опис справи;

- скаргу, апеляцію;

- склад комісії, яка розглядала справу;

- офіційні листи;

- матеріали, надані органами оцінки відповідності та заявником;

- протокол засідання апеляційної комісії;

- рішення апеляційної комісії щодо скарги, апеляції;

- документовані коригувальні дії;

- інші документи за рішенням голови апеляційної комісії.

Документація по розгляду скарги, апеляції зберігається в органі з сертифікації відповідно до встановленого терміну.

Відповідальність за архівування документації несе заступник керівника ОС з якості.

**6 Відповідальність**

Власником процесу є заступник керівника ОС з якості. Відповідальність за планування процесу несе заступник керівника ОС з якості. Відповідальність за виконання вимог процесу несуть керівники підрозділів оцінки відповідності та сертифікації. Відповідальність за контролювання виконання вимог процесу та аналізування даних несе заступник керівника ОС з якості.

**7 Перелік процедур і форм, на які є посилання**

ОД.СУЯ 03.01 ОС “Положення про апеляційну комісію органу з сертифікації”.

П.СУЯ 07.01 ОС “Коригувальні дії”.

П.СУЯ 08.01 ОС “Запобіжні дії”.

П.СУЯ 12.01 ОС “Проведення оцінювання наданої організацією-заявником інформації та документації”.

Ф.СУЯ 23/01.01 “Журнал реєстрації скарг та апеляцій”.

**8 Додатки**

Додаток 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № з/п | Номер та назва процесу | Назва підрозділу |
| відділення персоналу | керівник ОС | голова апеляційної комісія | апеляційна комісія | підрозділи оцінки відповідності |
| 1. | Отримання супровідного листа та скарги, апеляції |  |  |  |  |  |
| 2. | Реєстрація супровідного листа у відділенні персоналу та передача скарги, апеляції на розгляд керівнику ОС | В | Р |  |  |  |
| 3. | Повернення скарги, апеляції до відділення персоналу  | В |  |  |  |  |
| 4. | Повідомлення заявника про отримання скарги, апеляції |  |  |  |  |  |
| 5.  | Передача скарги апеляції голові апеляційної комісії |  |  | Р |  |  |
| 6. | Визначення неупереджених членів комісії та передача скарги, апеляції для розгляду. Запит необхідних документів та матеріалів щодо скарги, апеляції |  |  |  | В | В |
| 7. | Вивчення скарги, апеляції. Розробка проекту відповіді заявнику  |  |  |  | В |  |
| 8. | Розгляд проекту відповіді на засіданні апеляційної комісії  |  |  |  | В |  |
| 9. | Розгляд та затвердження рішення апеляційної комісії |  | Р |  |  |  |
| 10. | Надсилання рішення комісії заявнику, архівація документів |  |  |  |  |  |

 **Схема руху документів**

 **в процесі розгляду скарги, апеляції**

Умовні позначення:

|  |  |
| --- | --- |
|  | * скарга, апеляція
 |
|  | * лист
 |
|  | * рішення
 |
| В | * виконання етапу робіт
 |
| Р | * прийняття рішення
 |