
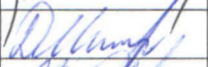



Інструкція: Порядок подачі та розгляду апеляцій, скарг і спірних питань					
КНУБА ОС СЕПРОБУД КДТУБА	Редакція № 5	ПІБ	Підпис	Набуває чинності	В -00-01
	Затверджено	Кривенко П.В.			
	Ухвалено	Дерев'яга М.А.		14.08.2015р.	Аркуш 1 Аркушів 4
	Розроблено	Яковець Н.М.			

## 1. Сфера застосування

Ця інструкція розповсюджується на діяльність ОС, акредитованого НААУ та призначеного МІНІСТЕРСТВО ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ І ТОРГІВЛІ УКРАЇНИ (Мінекономрозвитку України)

## 2. Відповідальність

Орган з сертифікації несе відповідальність за збирання і перевірку всієї необхідної інформації (до можливого ступеня), щоб прийняти рішення щодо скарги або апеляції.

Комісія несе встановлену законодавством відповідальність у разі неправомірного використання наданих їй прав, у тому числі за розголошення комерційної таємниці. Ефективне вирішення скарг та апеляцій - це важливий засіб захисту для органу сертифікації, його клієнтів та інших споживачів оцінки відповідності проти помилок, упущень або необгрунтованої поведінки. Довіра до діяльності з оцінки відповідності є гарантованою, якщо скарги та апеляції розглядаються належним чином.

## 3. Опис

### 3.1. Склад комісії.

3.1.1. Кандидатура голови комісії та її склад затверджуються наказом керівника ОС.

3.1.2. До складу комісії включаються:

представники виконавчих відділів та груп ОС (крім тих, на які подана апеляція);

- юрисконсульт;
- представники (за потреби), Комітету з сертифікації, товариств споживачів та інших зацікавлених організацій (за згодою).

3.1.3. Заступник голови комісії і секретар комісії обираються на засіданні комісії.

3.1.4. Під час формування складу комісії повинна обов'язково враховуватися професійна компетентність її членів, а також забезпечуватися їх незалежність від конфліктуючих сторін.

### 3.2. Порядок подання апеляції, скарг

**Апеляція** це - запит представника об'єкту оцінки відповідності до органу з оцінки відповідності про перегляд рішення, що прийняте цим органом по відношенню до об'єкта.

**Скарга** - на відміну від **апеляції** вираження незадоволення діяльністю органу з оцінки відповідності боку будь-якої організації чи особи щодо очікування відповіді.

<b>Інструкція: Порядок подачі та розгляду апеляцій, скарг і спірних питань</b>	<b>В -00-01</b>
Редакція № 5	Аркуш 2 Аркушів 4

Особа, яка надає об'єкт оцінки відповідності, має право подати призначеному органу апеляцію з вимогою переглянути будь-яке рішення, прийняте цим органом стосовно об'єкта оцінки відповідності.

3.2.1. Апеляція повинна подаватися у письмовій формі на ім'я керівника ОС протягом 10 днів після отримання заявником рішення або інформації про дії ОС, які заявник бажає оскаржити.

- порушення правил і процедури сертифікації;
- інші дії, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів заявника у сфері сертифікації та випробувань

3.2.1.1 Скарга може бути подана на ім'я керівника ОС по телефону, e-mail, інтернету, особисто, поштою та іншим засобом.

3.2.2. Заявником можуть бути оскаржені такі дії та рішення ОС:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на сертифікацію продукції ;
- відмова у видачі протоколу сертифікаційних випробувань ;
- порушення правил і процедури сертифікації;
- інші дії, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів заявника у сфері сертифікації та випробувань .

3.2.3. Апеляція та скарга подається за наявності у Заявника договору з ОС або вчиненні ОС дії , які на погляд заявника, призводять до порушення його прав та інтересів у сфері сертифікації продукції.

3.2.4. Отримана ОС апеляція у двотижневий термін, а скарга якнайшвидше повинна бути подана на розгляд комісії.

3.2.5. В апеляції та скарги повинна бути чітко викладена суть апеляції(скарги). До апеляції та скарги додаються всі документи і матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції та скарзі, як правило:

- листування щодо спірного питання між заявником та ОС;
- протоколи випробувань продукції (при необхідності);
- зразки або фотознімки продукції (при необхідності);
- технічна документація на продукцію (у разі потреби).
- Рішення органу з сертифікації;

Комісія може зажадати інші документи, потрібні для розгляду апеляції та скарги.

3.3. Порядок розгляду апеляцій та скарг

3.3.1 Призначений орган розглядає апеляцію згідно з положеннями національних стандартів, що стосуються розгляду апеляцій органами з оцінки відповідності.

Орган сертифікації підтверджує отримання формальної скарги або апеляції. Реєстрацією в журналі С-01-00-08 Журнал реєстрації апеляцій, скарг та спірних питань.

<b>Інструкція: Порядок подачі та розгляду апеляцій, скарг і спірних питань</b>	<b>В -00-01</b>
<b>Редакція № 5</b>	<b>Аркуш 3</b> <b>Аркушів 4</b>

У цьому журналі ОС підтверджує ( у відповідній графі), чи апеляція стосується діяльності з сертифікації, за яку він відповідає, і якщо так, розглядає її. Зареєстрована у встановленому порядку апеляція та скарга з матеріалами, які надійшли разом з нею, передаються комісії .

3.3.2. Комісія розглядає апеляцію у термін не пізніше одного місяця після її реєстрації, а скарги необхідно якнайшвидше довести її до результативного розв'язання.

3.3.3. Головує на засіданнях комісії її голова. У разі відсутності голови комісії його обов'язки виконує заступник.

3.3.4. Щоб забезпечити відсутність конфлікту інтересів, для розгляду або ухвалення рішення щодо скарги або апеляції орган сертифікації не може використовувати персонал (зокрема, тих, хто має керівну посаду), хто надав консультування клієнту або працював у клієнта упродовж двох років після закінчення консультування або роботи.

3.3.5. Рішення за результатами розгляду скарги або апеляції повинні приймати або її аналізувати та затвердження повинні проводити особи, що не були залучені до сертифікаційної діяльності, пов'язаної зі скаргою або апеляцією.

3.3.6. Обговорення результатів розгляду апеляції та скарги проводиться на закритому засіданні комісії тільки її членами у складі, достатньому для прийняття відповідного рішення ( не менш двох третіх складу).

При прийнятті апеляції (хоча б частково), або відхилення апеляційною комісією ОС, повинні бути розроблені, затверджені і виконані коригувальні дії з усунення причин невідповідностей, які призвели до подання апеляції

3.3.7. Протоколи засідань комісії повинні чітко і коротко описувати суть апеляції та скарги, зміст усіх запитань, відповідей і виступів.

3.3.8. За результатами обговорення та розгляду апеляції та скарги комісією виносяться рішення, яке приймається на закритому засіданні більшістю голосів.

3.3.9. Якщо комісія визнає дії або рішення ОС неправомірними, то вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції та скарги і зобов'язує ОС усунути допущене порушення та скасувати прийняте ним рішення.

3.3.10 При прийнятті апеляції та скарги (хоча б частково), або відхилення апеляційною комісією ОС, повинні бути розроблені, затверджені і виконані коригувальні дії з усунення причин невідповідностей, які призвели до подання апеляції та скарги.

3.3.11. Якщо комісія визнає дії або рішення ОС правомірними, то вона приймає рішення про відмову заявнику у задоволенні апеляції та скарги.

3.3.12 Рішення комісії повинні бути підписані головою комісії і всіма її членами.

3.3.13. Орган з сертифікації як найшвидше надає скаржнику офіційне повідомлення щодо результатів та завершення процесу розгляду скарги.

3.3.14. Рішення комісії письмово доводиться до сторін, які брали участь у розгляді апеляції та скарги.

3.3.15 Орган з сертифікації повинен вжити будь-яких подальших заходів, необхідних для вирішення апеляції або скарги.

3.3.16 При незгоді з рішенням апеляційною комісією, Заявник має право звернутися до спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері підтвердження відповідності. Рішення спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади

<b>Інструкція: Порядок подачі та розгляду апеляцій, скарг і спірних питань</b>	<b>В -00-01</b>
Редакція № 5	Аркуш 4 Аркушів 4

у сфері підтвердження відповідності може бути оскаржене в судовому порядку згідно з законодавством.

3.3.17 Протоколи засідань комісії та відповідні рішення залишаються в ОС протягом визначеного ОС терміну.

3.3.18 Витрати на подання апеляції та проведення повторної оцінки відповідності здійснюються за рахунок заявника. У разі якщо результати повторної оцінки відповідності відрізняються від результатів попередньої, зазначені витрати заявника відшкодовуються призначеним органом, який одержав недостовірні результати попередньої оцінки відповідності.

3.4. Загальні положення по управлінню апеляціями та скаргами викладені в Настанові з якості в розділі 8.2.1 та ДСТУ ISO 10002:2007 та Законі України Про технічні регламенти та оцінку відповідності

#### **4. Документи, на які робляться посилання**

ISO/IEC 17065:2012 - Оцінка відповідності. Вимоги для органів, що сертифікують продукцію, процеси та послуги;

ДСТУ ISO 10002:2007 Задоволеність замовників настанови щодо розглядання скарг в організаціях;

НЯ-ОС-1 Настанова з якості Органу сертифікації продукції СЕПРОБУДКДТУБА

Закон України Про технічні регламенти та оцінку відповідності

С-01-00-08 Журнал реєстрації апеляцій, скарг та спірних питань.