**ВИТЯГ З ПОРЯДКУ РОЗГЛЯДУ АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ ТА СПІРНИХ ПИТАНЬ**

**(М.ОСП-7-21)**

**4 Порядок подання та розгляду скарг, спірних питань та апеляцій**

Порядок подання та розгляду скарг, спірних питань та апеляцій у випадку незгоди з прийнятим рішенням ОС по заявці Заявника на сертифікацію систем управління, сертифікацію продукції, результатів робіт з обстеження виробництва, атестації, а також інших скарг, спірних питань та апеляцій, які можуть подаватись до ОС, проводиться у відповідності з вимогами ДСТУ ISO/TS 22003:2019, ДСТУ ISO 10002:2007, ДСТУ ISO 10002:2019, ДСТУ ISO/IEC 17065:2014, ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2019, ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2017, ДСТУ ISO 9001:2015, ДСТУ EN ISO 9001:2018.

**4.1 Отримання скарги**

4.1.1 Реєстрації підлягають усі звернення та скарги, що надійшли до ОC за винятком скарг, по яких не можливо встановити авторство. Такі скарги визнаються анонімними та розгляду не підлягають.

4.1.2 Отримані звернення реєструють в Журналі обліку вхідної кореспонденції ДП «Тернопільстандартметрологія» та направляють на розгляд Керівнику ОС. Після отримання резолюції керівника ОС звернення передаються під розпис у журналі обліку вхідної кореспонденції ДП “Тернопільстандартметрологія” відповідальній особі, зазначеній у резолюції для розгляду та класифікації його як скарги, а також для призначення відповідального за її розгляд.

Після отримання скарги, підтверджується, що скарга стосується діяльності щодо сертифікації, за яку несе відповідальність ОС. Якщо скарга стосується сертифікованого клієнта щодо систем управління, під час її розглядання враховується ефективність сертифікованої системи менеджменту.

4.1.3 Про надходження до ОС скарги в обов'язковому порядку інформується керівник виконавчої групи за напрямком діяльності.

4.1.4 У разі необхідності Керівник ОС формує комісію по розгляду скарги (апеляції).

Подальші дії стосовно розгляду скарг проводяться безпосередньо підрозділом, діяльності якого стосується скарга, з обов’язковою реєстрацією у Журналі обліку скарг (спірних питань, апеляцій) та прийнятих органом з сертифікації дій (додаток А, АФ-72), використовуючи допоміжну інформацію, отриману від скаржника за встановленою формою (додаток Б, АФ-73)

Особи, які проводили аудити, здійснювали сертифікацію/оцінку відповідності та приймали рішення щодо сертифікації, не залучаються до процесу розглядання апеляцій та скарг.

Звернення, розглядання і рішення щодо апеляцій/скарг не повинні спричиняти будь-яких дискримінаційних дій стосовно апелянта/скаржника.

У записі про початкову скаргу зазначають спосіб задоволення скарги, що його прагне скаржник, та будь-яку іншу інформацію, необхідну для результативного розглядання скарги, зокрема:

- опис скарги та відповідні допоміжні дані;

- запропонований скаржником спосіб задоволення скарги;

- продукцію чи пов’язану з нею діяльність організації, щодо якої подано скаргу;

- кінцевий термін для відповіді;

- дані про працівників, підрозділ, відділок, організацію та сегмент ринку;

- негайно виконану дію (якщо така є).

4.1.5 Всі записи, будь-яка інформація приватного характеру та контроль за ходом розгляду скарг здійснюється посадовими особами за умов конфіденційності.

4.1.6 На кожну письмову скаргу, яка вимагає детального розгляду та прийняття колегіального рішення, відповідальною особою, призначеною заступником генерального директора з підтвердження і оцінки відповідності, оформляється “Реєстраційна картка розглядання скарги “ за встановленою формою (додаток В, АФ-74), дотримуючись вимог стосовно обмеженого доступу та захищення електронних файлів і магнітних носіїв інформації, а також - збереження копій цих файлів в установленому порядку.

**4.2 Підтвердження отримання скарги**

4.2.1 ОС несе відповідальність за збір і засвідчення всієї необхідної інформації, щоб підтвердити скаргу.

4.2.2Отримання кожної скарги відразу підтверджують скаржникові (наприклад, поштою, телефоном або електронною поштою).

**4.3 Відстежування скарги**

4.3.1 Скаргу відстежують з моменту початкового отримання протягом усього процесу доти, доки не буде задоволено скаргу або не буде прийнято остаточне рішення. Поточний статус скарги повідомляють скаржнику на його запит, а також періодично, принаймні за настання попередньо установленого кінцевого терміну.

**4.4 Початкове оцінювання скарги**

4.4.1 Після отримання кожну скаргу спочатку оцінюють з погляду таких критеріїв, як

суттєвість, наслідки для безпеки, складність, вплив, а також потреба та можливість виконання негайної дії.

**4.5 Ретельне розглядання скарг**

4.5.1 Кожна скарга підлягає ретельному розгляду за всіма відповідними обставинами та вивченням всієї наданої інформації стосовно скарги. Рівень ретельного розглядання має бути сумісний з важливістю, частотою виникнення та суттєвістю скарги.

4.5.2 Відповідальна за розгляд скарги особа або комісія по розгляду скарги ознайомлюється з матеріалами скарги, перевіряє факти, викладені у скарзі, збирає додаткові матеріали по питаннях, порушених у скарзі (у разі необхідності), вислуховує думку та пояснення сторін.

**4.6 Реагування на скарги**

4.6.1 На підставі відповідного детального розглядання апеляційною комісією пропонується вирішення скарги у відповідний спосіб, як передбачено додатком Е ДСТУ ISO 10002:2007, та запобігання її виникненню в майбутньому. Якщо скаргу неможливо негайно розв’язати, тоді її опрацьовують у передбачений спосіб, щоб якнайшвидше довести її до результативного розв’язання.

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

Якщо у місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, Керівник ОС встановлює необхідний термін для її розгляду, про що повідомляється заявникові. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у скарзі, не може перевищувати сорока п'яти днів.

**4.7 Повідомлення про рішення**

4.7.1 Пов’язані зі скаргою рішення чи будь-які дії стосовно скаржника або залученого персоналу повідомляються їм відразу після прийняття рішення чи вибору дії.

4.7.2 Рішення, що повідомляється позивачу ухвалюється, або перевіряється і затверджується особою, що не залучалась попередньо до предмету скарги.

4.7.3. Після прийняття остаточного рішення по скарзі, у разі необхідності, проводяться коригувальні або запобіжні дії та оцінювання їх ефективності.

**4.8 Закриття скарги**

4.8.1 Якщо скаржник погоджується із запропонованим рішенням або запропонованою дією, такі рішення чи дії виконуються та реєструються.

4.8.2 ОС, по можливості, надає офіційне повідомлення позивачу про закінчення процесу розгляду скарги та визначається разом з клієнтом і позивачем, чи потрібно, і якщо так, у якому обсязі, повинно бути розголошено громадський предмет скарги та висновки.

4.8.3 Якщо скаржник відхиляє запропоноване рішення чи запропоновану дію, тоді скарга залишатися відкритою. Це реєструється у “Реєстраційній картці розглядання скарги “ (додаток В), а скаржника інформують про наявні альтернативні форми внутрішнього чи зовнішнього вирішення цих проблем.

4.8.4 Комісія ОС продовжує відстежувати хід розглядання скарги доти, доки всі прийнятні внутрішні та зовнішні варіанти звернення не будуть вичерпано або скаргу не буде задоволено.

По закінченню процес розгляду скарги документується відповідальним за її розгляд.

4.8.5 Документація по розгляду скарги зберігається в ОС відповідно до встановленого терміну.

4.8.6 Відповідальність за архівування документації несе призначений наказом керівника ОС фахівець відділу з підтвердження і оцінки відповідності, стандартизації та сертифікації систем управління.

**4.9 Апеляції**

4.9.1 Дії стосовно реєстрації та попереднього розгляду апеляції, що надійшла в ОС стосовно рішення, ухваленого ОС щодо об’єкта апеляції проводяться у відповідності з 4.1 - 4.2 даної методики.

4.9.2 Зареєстрована апеляція передається з відповідною візою заступнику керівника ОС, який створює апеляційну комісію (далі - комісія) для її розгляду у складі:

- голова комісії - заступник генерального директора з підтвердження та оцінки відповідності - заступник керівника органу з сертифікації;

- секретар комісії – начальник відділу з підтвердження і оцінки відповідності, стандартизації та сертифікації систем управління;

- члени комісії - представник юридичної служби підприємства;

- фахівці (крім тих до виконавчої групи, якого відноситься продукція (послуга), щодо якої подана апеляція, або які були задіяні в постачанні чи розроблянні продукції того типу, що заявлена на сертифікацію, надавали консультації, чи інші послуги протягом двох останніх років, що могло негативно вплинути на конфіденційність, об’єктивність та неупередженість процесу сертифікації).

4.9.3 При розгляді апеляції комісія має право залучати фахівців ОС, які мають відношення до пред’явленої апеляції, для отримання пояснень щодо змісту подання.

Голова комісії перед розглядом апеляції зобов’язаний роз’яснити апелянту його права та обов’язки, умови подання апеляції до апеляційної комісії вищої інстанції, у разі його незгоди з рішенням комісії органу з сертифікації, та повідомити дату засідання комісії. На засіданні апеляційної комісії обов’язково повинні бути присутній апелянт (скаржник) або його уповноважений представник

Відповідальність за організацію роботи комісії та своєчасне і якісне оформлення документів апеляційної комісії несе секретар комісії.

4.9.4. За результатами проведеної роботи, щодо підтвердження (чи не підтвердження) причин подання апеляції (скарги) проводиться повторне засідання апеляційної комісії, на якому оцінюються виконані заходи та їх результативність.

На цьому засіданні члени апеляційної комісії, разом із апелянтом (скаржником), визначають, чи потрібно, і якщо так, то в якій мірі, буде розголошено предмет апеляції (скарги) та зроблені щодо неї висновки.

4.9.5 За результатами проведеної роботи виноситься рішення, а також проводиться офіційне повідомлення апелянта (скаржника) або уповноваженого представника, щодо застосованих заходів, та закінчення розгляду апеляції (скарги).

4.9.6 Відповідальність за своєчасність прийняття рішення апеляційною комісію несе голова комісії. Апеляції розглядаються та вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження.

4.9.7 Рішення, яке повідомляється апелянту ухвалюється або перевіряється і затверджується особою, що не була залучена попередньо до змісту апеляції.

4.9.8 Засідання апеляційної комісії оформляється протоколом згідно додатку Г (АФ-75).

4.9.9 Рішення апеляційної комісії реєструється в Журналі обліку скарг (спірних питань, апеляцій) та прийнятих органом з сертифікації дій і надсилається поштовим зв’язком апелянту (скаржнику), а також передається керівнику ОС.

4.9.10 Заявник у разі незгоди з рішенням апеляційної комісії органу з сертифікації має право звернутись до апеляційної комісії вищої інстанції в порядку, передбаченому законодавством України.

4.9.11 Кожне рішення апеляційної комісії розглядається у відділі з підтвердження і оцінки відповідності, стандартизації та сертифікації систем управління. При виявлені причин, що привели до подання апеляції проводяться коригувальні або запобіжні дії у відповідності з 4.7.3 даної методики.

4.9.12 Копія рішення апеляційної комісії та інформація щодо реалізації коригувальних (запобіжних) дій зберігається у відділі з підтвердження і оцінки відповідності та сертифікації систем управління.