



**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ
ТОВ «ЦЕНТР ЕКСПЕРТИЗ «ТІМ»**

ПРОЦЕДУРА СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ

Скарги та апеляції

ПСМ-7.5/01:24

Редакція 1

	ПРОЦЕДУРА СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ		ПСМ – 7.5/01:24	
	Скарги та апеляції		Редакція 1 15.01.2024	Сторінка 2 з 6

ЗМІСТ

Стор.

1	Призначення та сфера застосування	3
2	Скорочення	3
3	Відповідальність та повноваження	3
4	Опис процесу	3
5	Перелік документів СМ, що використовується	4
	Додаток А	6
	Додаток Б	7
	Список розсилки	8
	Аркуш змін	8
	Аркуш ознайомлення	9

	ПРОЦЕДУРА СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ		ПСМ – 7.5/01:24	
	Скарги та апеляції		Редакція 1 15.01.2024	Сторінка 3 з 6

1 Призначення та сфера застосування

1.1 Дана процедура встановлює порядок розгляду скарг та апеляцій.

1.2 Дія даної процедури є обов'язковою для керівництва та співробітників ОІ.

2 Скорочення

Скорочення, що використовуються у процедурі:

ОІ	орган з інспектування
КОІ	керівник ОІ
НД	нормативний документ
ПК	представник керівництва
СМ	система менеджменту
Інсп.	інспектори, які виконують інспектування
ФСМ	форма СМ

3 Відповідальність та повноваження

Відповідальність за дотримання вимог цієї Процедури у цілому по ОІ несе КОІ та ПК, а саме за:

- призначення (резолуцією) та направлення (за необхідності) відповідального фахівця до зацікавленої сторони для вирішення питань щодо скарги;
 - організацію своєчасного розгляду скарг;
 - організацію розробки коригувальних дій за виявленими невідповідностями.
- Керівник з якості несе відповідальність за:
- реєстрацію скарг;
 - контроль виконання коригувальних дій по усуненню невідповідностей.

Призначені Директором - керівником ОІ відповідальні фахівці несуть відповідальність за:

- аналіз причин скарг;
- своєчасний розгляд скарг;
- своєчасну підготовку відповіді зацікавленій стороні;
- розробку та виконання коригувальних дій.

Повноваження персоналу визначені у цієї Процедурі та відображені у посадових інструкціях.

До розгляду скарги/апеляції не залучаються особи (виконавці інспектування), дії яких оскаржуються.

	ПРОЦЕДУРА СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ		ПСМ – 7.5/01:24	
	Скарги та апеляції		Редакція 1 15.01.2024	Сторінка 4 з 6

4 Опис процесу

4.1 Скарга на невідповідність якості надання послуг з інспектування приймається лише у разі, якщо вона викладена офіційно і в письмовій формі.

4.2 Скарги, що надходять в ОІ реєструються в «Журналі реєстрації скарг» **ФСМ-7.5/01**.

4.3 Процес опрацювання скарг та апеляцій охоплює такі елементи і методи:

- 1) опис процесу отримання, схвалення, розслідування скарги або апеляції і прийняття рішення щодо дій, які мають бути виконані у відповідь на них;
- 2) відстежування та реєстрація скарг і апеляцій, зокрема заходів, ужитих для їх вирішення;
- 3) забезпечування того, щоб були виконані належні дії.

4.4 Опис процесу опрацювання скарг та апеляцій доступний для всіх зацікавлених сторін (на їх запит).

4.5. При отриманні скарги, ОІ упевнюється, чи стосується вона діяльності щодо інспектування, за яку він несе відповідальність, і, якщо так, то опрацьовує її.

4.6. ОІ несе відповідальність за всі рішення на всіх рівнях процесу опрацювання скарг та апеляцій.

4.7. Розслідування та рішення за апеляціями не повинні спричиняти будь-які дискримінаційні дії.

4.8. ОІ, який отримав скаргу чи апеляцію, несе відповідальність за збирання та перевіряння всієї необхідної інформації, щоб підтвердити скаргу чи апеляцію.

4.9. За можливості, ОІ підтверджує отримання скарги чи апеляції і звітувати скаржнику або апелянту про поточний стан їх розглядання та результати.

4.10. Рішення, яке буде надано скаржнику чи апелянту, приймає або переглядає та ухвалює особа(-и), яка(-і) не брала(-и) участі в інспекційній діяльності, яка розглядається.

Директор - Керівник ОІ проставляє свою резолюцію на отриманій скарзі, в якій обов'язково зазначає відповідального(них) фахівця(ів) залученого до розгляду скарги для визначення невідповідності.

Відповідальний виконавець готує повідомлення заявнику про отримання апеляції (Додаток А), в якому звітується про поточний стан розглядання отриманої скарги. Повідомлення заявнику відправляється листом або електронною поштою.

При розгляді та прийнятті рішення щодо скарги відповідальний (відповідальні) за її розгляд виконавець дотримується (-ються) принципів неупередженості та незалежності, а також не повинна (повинні) призводити до дискримінаційних дій.

Відповідальні за розгляд скарги знайомляться з матеріалами скарги, перевіряють факти, за необхідністю збирають додаткові матеріали з питань, які порушуються у скарзі, вислуховують думки та пояснення сторін.

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

Якщо впродовж місяця вирішити питання, викладені у скарзі, неможливо, директор або керівник ОІ визначають необхідний термін для його вирішення, про

	ПРОЦЕДУРА СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ		ПСМ – 7.5/01:24	
	Скарги та апеляції		Редакція 1 15.01.2024	Сторінка 5 з 6

що повідомляється заявник. При цьому загальний термін вирішення питань у скарзі не може перевищувати 45 днів.

Для перегляду та ухвалення рішення щодо скарги створюється комісія з її розгляду, до складу якої залучаються посадові особи та фахівці з необхідною кваліфікацією, які не брали безпосередньої участі у виконанні коригувальних дій щодо отриманої скарги.

Якщо спільного рішення у вирішенні скарги немає, тоді Директор - Керівник ОІ скликає оперативне засідання для розгляду скарги для визначення причини її виникнення, прийняття одного спільного рішення та призначення коригувальних дій.

До складу оперативного засідання можуть залучатися Директор - Керівник ОІ, керівник з якості, визначені резолюцією посадові особи. Члени оперативного засідання аналізують отриману апеляцію і приймають рішення про призначення коригувальних дій та відповідального виконавця коригувальних дій. Оперативне засідання протоколюється.

4.11 При виявленні невідповідної роботи в результаті аналізу скарги розпорядженням керівника ОІ призупиняється проведення даного виду інспектування, якщо вони не закінчені на момент перевірки скарги.

4.12 ОІ повинен надати офіційне повідомлення скаржнику чи апелянту щодо закінчення процесу розгляду скарги або апеляції впродовж трьох робочих днів від дати ухвалення рішення за скаргою (Додаток Б), яка має містити посилання на нормативно-правову документацію. Письмова відповідь відправляється заявнику листом або електронною поштою.

4.14 Розроблення, впровадження та оцінювання ефективності коригувальних дій відбувається згідно з процедурою **ПСМ-8.7/01**.

4.15 Після усунення причин виникнення невідповідної роботи з інспектування поновлюються.

4.16 Результати розгляду скарг заносяться до «Журналу реєстрації скарг» **ФСМ-7.5/01**.

5 Перелік документів СМ, що використовуються:

ПСМ-8.7/01 «Проведення коригувальних дій»;
ФСМ-7.5/01 «Журнал реєстрації скарг».

	ПРОЦЕДУРА СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ		ПСМ – 7.5/01:24	
	Скарги та апеляції		Редакція 1 15.01.2024	Сторінка 6 з 6

Додаток А

Форма повідомлення заявнику про отримання скарги

№ ____ від " ____ " _____ 20__ р.

Керівнику суб'єкта господарювання

Вашу скаргу № _____ від " ____ " _____ 20__ р. щодо питання _____

прийнято до ТОВ «ЦЕНТР ЕКСПЕРТИЗ «ТІМ» " ____ " _____ 20__ р. та присвоєно реєстраційний номер _____.

Скарга знаходиться в процесі вирішення питань. Про закінчення процесу розгляду Вас буде повідомлено у термін не більше одного місяця від дня надходження скарги.

Відповідальний виконавець

(посада)

(підпис)

(прізвище, ініціал(и))

Директор
ТОВ «ЦЕНТР ЕКСПЕРТИЗ «ТІМ»

(підпис)

(прізвище, ініціал(и))