

**ДЕРЖАВНЕ ПІДПРИЄМСТВО
"УКРАЇНСЬКИЙ НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ ІНСТИТУТ
РАДІО І ТЕЛЕБАЧЕННЯ"
(№ 10094, № 80029, № 20227, № UA.TR.028)**

тел.: (48) 740 71 27, 740 71 29

вул. Буніна, 31, м. Одеса, 65026

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ ДП "УНДІРТ"

13.07.2017 № 84Д

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ

Апеляції, скарги та спірні питання

PI-00.04

Редакція 05

2017

ДП "УНДІРТ"	Апеляції, скарги та спірні питання	PI-00.04	Сторінка 2	Зміна
Система управління			Сторінок 9	

1 Сфера використання

1.1 Інструкція встановлює процедуру розгляду апеляцій, скарг та спірних питань в ОС та ВЦ РіТ УНДІРТ¹. Інструкція встановлює вимоги щодо отримання, реєстрації та відстеження скарг, апеляцій та спірних питань, а також дій за результатами їх розгляду.

1.2 Цей документ розроблений на основі нормативних документів, які регламентують вимоги до органів з оцінки відповідності, а саме: ДСТУ EN ISO/IEC 17065, ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1, ДСТУ EN ISO/IEC 17025.

1.3 Документ є обов'язковим для ОС та ВЦ РіТ УНДІРТ, підприємств, що співпрацюють з ОС УНДІРТ, а також стосується установ, організацій та громадян – суб'єктів підприємницької діяльності, в т.ч. іноземних, незалежно від форм власності, що ведуть спільну з ОС УНДІРТ діяльність з питань сертифікації, випробувань та оцінки відповідності вимогам технічних регламентів.

Ця інструкція враховує також вимоги ДСТУ ISO 10002.

2 Політика

2.1 На виконання вимог законодавчих та нормативних документів, з метою захисту прав заявників та споживачів, ОС та ВЦ вважають за необхідне швидко та об'єктивно реагування на всі непорозуміння з заявниками (виробниками) продукції, яка проходила оцінку відповідності вимогам технічних регламентів або сертифікацію в ОС та ВЦ РіТ УНДІРТ, неупереджений розгляд скарг, апеляцій та спірних питань, своєчасне доведення необхідної інформації зацікавленим сторонам.

2.2 ОС (ВЦ) відповідає за всі рішення на всіх етапах розгляду апеляцій та скарг. ОС (ВЦ) забезпечує відсутність будь-яких дискримінаційних дій стосовно осіб, що подають апеляції, скарги та звертаються стосовно спірних питань. Реєструє всі апеляції, скарги та спірні питання щодо оцінки відповідності вимогам технічних регламентів, випробувань та сертифікації, а також заходи з усунення їх причин; документально оформлює проваджені дії. Результативність кожної дії, яка проводиться за рішеннями, прийнятими після розгляду скарг, апеляцій та спірних питань, оцінюється.

2.3 Порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань розміщений на сайті ОС та ВЦ та доступний для всіх зацікавлених сторін.

3 Визначення

Терміни та визначення використовуються, як наведено в ISO/IEC 17000:

3.1 Апеляція - запит представника об'єкту оцінки відповідності в орган з оцінки відповідності щодо перегляду рішення, що було прийнято цим органом стосовно цього.

3.2 Скарга - на відміну від апеляції висловлення незадоволеності діяльністю органа з оцінки відповідності з боку будь-якої особи або організації з очікуванням відповіді.

3.3 Спірне питання - запит з боку будь-якої зацікавленої особи чи організації з приводу її непорозуміння з органом з оцінки відповідності через будь-яке питання, що пов'язане з процесом оцінки відповідності вимогам технічних регламентів або сертифікації.

4 Подання апеляції або скарги

4.1 Подання апеляції

¹ ВЦ РіТ УНДІРТ входить до складу ОС УНДІРТ, тому всі вимоги системи управління, зокрема щодо апеляцій, скарг та спірних питань, поширюються на діяльність ВЦ

ДП "УНДІРТ"	Апеляції, скарги та спірні питання	РІ-00.04	Сторінка 3	Зміна
Система управління			Сторінок 9	

4.1.1 Якщо заявник бажає опротестувати заходи щодо його заявки на проведення оцінки відповідності вимогам технічних регламентів, випробувань або на сертифікацію, визнання сертифіката або рішення про скасування ліцензійної угоди, він повинен подати письмову апеляцію до ОС УНДІРТ на ім'я керівника ОС/начальника ВЦ, або за їх відсутності на ім'я заступника керівника ОС/заступника начальника ВЦ не пізніше одного місяця після одержання повідомлення про прийняття рішення.

4.1.2 ОС (ВЦ) дає можливість стороні, яка подала апеляцію, офіційно представити свій висновок.

4.1.3 ОС (ВЦ) визначає, чи стосується ця апеляція безпосередньо його сертифікаційної діяльності (якщо так, виконуються роботи, які наведені в цьому документі) або замовника (виконуються дії згідно з порядком сертифікації продукції СП-03.01-СП-03.04, порядком оцінки відповідності СП-03.05 або порядком сертифікації СУЯ СП-05) – апеляція передається замовнику, якого це стосується, протягом тижня, під час її розглядання необхідно враховувати результативність сертифікованої системи управління, якщо це доречно.

4.1.4 ОС (ВЦ) повідомляє заявника про отримання офіційної апеляції та інформує його про хід розгляду апеляції та кінцеве рішення апеляційної комісії.

4.1.5 ОС (ВЦ) гарантує, що всі зацікавлені сторони сповіщені про існування процесу апеляцій та про процедури, якими необхідно керуватись.

4.1.6 Подання апеляції не зупиняє дії прийнятого рішення.

4.1.7 В разі отримання апеляції ОС (ВЦ) несе відповідальність за збирання і перевіряння всієї необхідної інформації, щоб прийняти рішення стосовно неї.

4.1.8 При розгляді апеляцій ОС (ВЦ) дотримується вимог щодо конфіденційності, які встановлені РІ-00.02 та забезпечує відсутність будь-яких дискримінаційних дій стосовно апелянта.

4.2 Подання скарги

4.2.1 Якщо заявник бажає висловити незадоволеність діяльністю органа з сертифікації, він повинен подати письмову скаргу до ОС УНДІРТ (ВЦ РІТ УНДІРТ) на ім'я керівника ОС/начальника ВЦ, або за їх відсутності на ім'я заступників керівника ОС/начальника ВЦ.

4.2.2 ОС (ВЦ) дає можливість стороні, яка подала офіційну скаргу, отримати відповідь з підтвердженням її отримання та поясненнями стосовно поданої скарги, а також надає інформацію про хід розгляду скарги та рішення апеляційної комісії стосовно неї.

4.2.3 ОС (ВЦ) гарантує, що всі зацікавлені сторони сповіщені про існування процесу розгляду скарг та про процедури, якими необхідно керуватись.

4.2.4 ОС (ВЦ) визначає, чи стосується ця скарга безпосередньо його діяльності (виконуються роботи, які наведені в цьому документі) або замовника (виконуються дії згідно з порядком сертифікації продукції СП-03.01-СП-03.04, порядком оцінки відповідності СП-03.05, порядком проведення випробувань СП-04.01 - СП-04.04 або порядком сертифікації СУЯ СП-05) – скарга передається замовнику, якого це стосується, протягом тижня, під час її розглядання необхідно враховувати результативність сертифікованої системи управління, якщо це доречно.

ДП "УНДІРТ"	Апеляції, скарги та спірні питання	PI-00.04	Сторінка 4	Зміна
Система управління			Сторінок 9	

4.2.5 Всі роботи з розгляду скарги виконуються з дотриманням конфіденційності.

4.2.6 В разі отримання скарги, ОС (ВЦ) несе відповідальність за збирання і перевіряння всієї необхідної інформації, щоб прийняти рішення стосовно неї.

4.2.7 При розгляді скарг ОС (ВЦ) дотримується вимог щодо конфіденційності, які встановлені PI-00.02 та забезпечує відсутність будь-яких дискримінаційних дій стосовно апелянта. В разі необхідності інформація стосовно скарги або апеляції може бути розголошена частково або повністю за погодженням з особою, що подала скаргу або апеляцію, а сертифікованим заявником.

5 Формування комісії

ОС (ВЦ) забезпечує створення незалежного елемента, щоб гарантувати неупередженість розгляду скарг та апеляцій. Для цієї мети створюється апеляційна комісія. ОС (ВЦ) несе відповідальність за всі рішення, які прийняті апеляційною комісією.

5.1 Голова та секретар апеляційної комісії призначаються наказом директора ДП УНДІРТ.

Голова апеляційної комісії формує склад апеляційної комісії та відповідає за додержання процедури розгляду скарг та апеляцій, а також дотримання неупередженості.

До складу апеляційної комісії не можуть бути включені особи, які безпосередньо приймали участь у роботі, на яку подана скарга чи апеляція, а також такі, що були задіяні (консультування, трудові взаємовідносини) протягом останніх двох років в відношенні заявника чи постачальника, апеляція якого розглядається.

В обов'язки секретаря входять: прийом апеляцій, скарг та спірних питань, їх реєстрація в Журналі обліку скарг, рекламацій та спірних питань (додаток А) та підготовка документів до розгляду. Раз на рік відповідальний за ведення Журналу з групи ВГД проводить аналіз наявності записів в ньому, робить відповідний запис та передає інформацію відповідальному за СУ від керівництва для аналізування системи управління найвищим керівництвом.

В загальному вигляді до складу апеляційної комісії входять представники:

- ОС (ВЦ), (зацікавленої організації), який є членом Системи. Він повинен мати досвід роботи в галузі оцінки відповідності третьою стороною, знати організацію, яка представила заяву, не повинен бути пов'язаний з організацією, яка має відношення до апеляції, скарги чи спірного питання;

- незалежних державних контролюючих органів, товариств, підприємств;

- відповідальна особа, яка призначена наказом директора ДП "УНДІРТ" та буде виконувати обов'язки голови апеляційної комісії.

6 Розгляд апеляції та скарги

6.1 Заява розглядається апеляційною комісією не пізніше одного місяця після її одержання.

6.2 Документація надається членам апеляційної комісії не пізніше, як за 2 тижні до засідання комісії для ознайомлення.

Апеляційна комісія для розгляду апеляції повинна мати наступні документи:

- заяву (апеляцію, скаргу) заявника;

ДП "УНДІРТ"	Апеляції, скарги та спірні питання	PI-00.04	Сторінка 5	Зміна
Система управління			Сторінок 9	

- листування щодо предмету апеляції або скарги між заявником, ВЦ та ОС;
- документацію, на основі якої ОС прийняв рішення щодо оцінювання відповідності вимогам технічних регламентів або сертифікації (в разі необхідності);
- документацію, яка була використана для проведення випробувань (в разі необхідності);
- протоколи випробувань продукції (в разі необхідності);
- зразки або фотознімки продукції (в разі необхідності);
- технічну документацію на продукцію (в разі необхідності);
- іншу документацію.

6.3 Зацікавлені сторони сповіщаються про етапи розгляду апеляції або скарги в письмовому вигляді з передбаченим денним порядком засідання комісії.

6.4 При розгляді апеляції чи скарги сторони задають один одному питання, роблять заявки та відповідають на питання членів апеляційної комісії.

Обговорювання може проводитись листуванням.

Апеляційна комісія розглядає спірні питання конфіденційно.

6.5 Під час розгляду скарги або апеляції ОС (ВЦ) збирає та оцінює інформацію, яка здатна підтвердити правомірність скарги.

6.6 Комісія, розглянувши скаргу або апеляцію, може прийняти рішення:

- про задоволення скарги (апеляції) (повністю або частково);
- про відмову в задоволенні скарги (апеляції).

6.7 Рішення про відмову в задоволенні скарги (апеляції) приймається у випадках, якщо:

- дії ОС (ВЦ) визнані законними і обґрунтованими;
- скарга не обґрунтована або факти не підтверджуються;
- дії осіб оскаржені в судовому порядку.

6.8 Рішення приймаються простою більшістю голосів присутніх членів Комісії.

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

6.10 Комісія за результатами розгляду скарги та ознайомлення з усіма зібраними за скаргою матеріалами готує:

- протокол засідання комісії, оформлений відповідно до норм чинного законодавства у сфері акредитації та документів системи управління;
- відповідь заявнику по питаннях, порушених у скарзі або апеляції.

7 Рішення комісії

7.1 Після офіційного розгляду апеляції або скарги комісія якнайшвидше сповіщає сторони про прийняте рішення та обґрунтування його прийняття, тобто закінчення роботи з

ДП "УНДІРТ"	Апеляції, скарги та спірні питання	PI-00.04	Сторінка 6	Зміна
Система управління			Сторінок 9	

розгляду апеляції або скарги. Рішення приймається особами, які не мають відношення до змісту апеляції, скарги.

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

В цьому випадку ОС (ВЦ) визначає необхідні коригувальні дії, а потім оцінює результативність їх виконання.

7.1.2 Якщо комісія визнає дії або рішення ОС (ВЦ) правомірними, то вона приймає рішення про відмову заявнику у задоволенні апеляції або скарги.

7.2 Рішення апеляційної комісії оголошується на закритому засіданні і потім, разом з письмовим звітом про розгляд апеляції, передається зацікавленим сторонам в офіційному порядку та на збереження в ОС (ВЦ).

Рішення про розгляд скарги повідомляється позивачу протягом трьох днів з дати прийняття рішення. Міра розголошення інформації щодо скарги визначається ОС (ВЦ) спільно з позивачем та заявником.

7.3 У разі незгоди з рішенням апеляційної комісії сторони мають право звернутися до Держспоживінспекції України впродовж десяти днів з дня одержання рішення або безпосередньо до арбітражного суду згідно з чинним законодавством.

7.4 Витрати, пов'язані з розглядом апеляції або скарги, несе кожна із сторін.

7.5 Коригувальні дії, які будуть проведені за результатами рішень апеляційної комісії, реєструються і оцінюються з метою встановлення їх результативності.

ОС (ВЦ) використовує таке дослідження, щоб розробити коригувальні дії, які включають заходи для:

- зменшення наслідків будь-якої невідповідності;
- відновлення відповідності з вимогами оцінювання відповідності настільки швидко, наскільки можливо;
- запобігання повторенню невідповідності.

8 Спирні питання

8.1 Якщо у заявника або будь-якій іншій зацікавленій стороні виникло непорозуміння з ОС (ВЦ) з будь-якого питання, яке стосується процесу оцінювання відповідності вимогам технічних регламентів, сертифікації або випробувань, він повинен подати до ОС (ВЦ) заяву у довільній формі (лист), в якій буде наведено зміст спірного питання.

8.2 За розгляд спірного питання відповідають керівник ОС/начальник ВЦ (заступник керівника ОС/заступник начальника ВЦ) та відповідальний за СУ ДП "УНДІРТ". Можливе залучення інших співробітників ОС (ВЦ) та ДП "УНДІРТ" для надання консультацій з приводу спірного питання. Проте співробітники ОС (ВЦ), які безпосередньо приймали участь у роботі, з приводу якої виникло спірне питання, не можуть впливати на прийняте рішення.

8.3 Вирішення спірних питань виконується шляхом спілкування з особою або організацією, яка подала заяву, за допомогою листування, телефонних розмов тощо.

8.4 Прийняте рішення оформлюється протоколом за підписом керівника ОС / начальника ВЦ. Протокол надсилається до особи або організації, яка подала заяву про спірне

ДП "УНДІРТ"	Апеляції, скарги та спірні питання	РІ-00.04	Сторінка 7	Зміна
Система управління			Сторінок 9	

питання, а також разом з іншими наявними документами передається на збереження в архів ОС (ВЦ).

8.5 Дії, які будуть проведені внаслідок вирішення спірного питання, повинні бути оцінені з метою встановлення їх результативності.

9 Додатки

9.1 Додаток А Ф-00.04.01 Форма журналу обліку скарг, рекламаций та спірних питань.

Розроблено

Олена ГЛАДКИХ

ДП "УНДІРТ"	Апеляції, скарги та спірні питання	РІ-00.04	Сторінка 8	Зміна
Система управління			Сторінок 9	

Ф-00.04.01
Додаток А

Форма журналу обліку скарг, рекламаций та спірних питань

Дата надання скарги, апеляції, чи виникнення спірного питання	Юридична / фізична особа, яка подає скаргу, апеляцію чи спірне питання	Об'єкт скарги, апеляції, чи виникнення спірного питання	Зміст скарги, апеляції, чи виникнення спірного питання	Дата розгляду скарги, апеляції, чи виникнення спірного питання	Прийняті заходи

