

Витяг з РІ-00.04 Апеляції, скарги та спірні питання, яка затверджена наказом директора ДП “УНДІРТ” № 84Д від 13.07.2017

2 Політика

2.1 На виконання вимог законодавчих та нормативних документів, з метою захисту прав заявників та споживачів, ОС та ВЦ вважають за необхідне швидке та об'єктивне 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.

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 Спiрне 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

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 розгляду 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 УНДПРТ (ВЦ РіТ УНДПРТ) 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.

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 РІ-00.02 та забезпечує відсутність будь-яких дискримінаційних дій стосовно апелянта. В разі необхідно 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 рекламацій" та підготовка документів до розгляду.

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;
- 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 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 архів 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 Спірні 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 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.