|  |  |
| --- | --- |
|  | Товариство з обмеженою відповідальністю  «СЕРТИФІКАЦІЙНИЙ ЦЕНТР «УКРСЕПРОПРОМБУДМ»  ***ТОВ «CЦ «УКРСЕПРОПРОМБУДМ»*** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | ЗАТВЕРДЖУЮ |
|  |  | Керівник органу з сертифікації продукції  ТОВ «СЦ «УКРСЕПРОПРОМБУДМ»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ П.Р. Сухенко |
|  |  | "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 р. |

# ПРОЦЕДУРА СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ

**Поводження із скаргами та апеляціями**

**ПСМ 7.13-01**

## Екземпляр №

Місцезнаходження

екземпляра -

Всього екземплярів - 3.

### Здано до архіву

### Підпис \_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**КИЇВ-2015**

Розроблена керівником з якості \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_“ “ 2015 р.

(підпис)

Введена вперше.

Термін дії – до перевидання.

Ця процедура не може бути частково або повністю скопійована, тиражована чи розповсюджена без дозволу керівництва ОС.

Всього копій – 3.

Копія №1 – у керівника ОС Сухенка П.Р.

Копія №2 – у керівника з якості Жигінас Л.М.

Копія №3 – в бібліотеці нормативних документів для загального користування.

**1 Мета**

Процедура розроблена з метою реалізації політики ОС стосовно розглядання апеляцій, скарг, а саме забезпечення відкритості, неупередженості, конфіденційності, доступності, повноти, справедливості і уважності під час розглядання скарг та апеляцій.

**2 Область використання**

Процедура дійсна для персоналу всього ОС.

**3 Нормативні посилання**

Відповідають Настанові з менеджменту.

**4 Терміни та визначення**

Загальноприйняті в Настанові з менеджменту.

**5 Скорочення**

Загальноприйняті в Настанові з менеджменту.

**6 Відповідальність**

6.1 Відповідальність за встановлення в ОС організації процесу розглядання скарг та апеляцій, несе керівник ОС, за дотримання процедури розглядання скарг та апеляцій – працівники ОС, які залучені до процесу розглядання скарг та апеляцій.

**7 Основна частина**

7.1 Клієнт може подати до ОС апеляцію щодо його заявки на сертифікацію продукції, призупинення дії сертифіката або рішення про скасування сертифіката та ліцензійної угоди, скаргу на необ’єктивне чи грубе поводження з ним з боку персоналу, про розголошення конфіденційної інформації, а також висловити інші спірні питання (наприклад, незгоду з деякими висновками про оцінювання продукції).

7.2 Апеляції до розгляду приймаються тільки у письмовому вигляді, а скарги можуть бути подані також і в інший спосіб (поштою, Інтернетом, телефоном, факсом, тощо), за умови забезпечення зворотного зв’язку та можливості надання відповіді скаржнику. У разі надходження анонімної скарги вона приймається до розгляду, проте рішення щодо неї не оприлюднюється.

7.3 Розгляд скарг та апеляцій містить в собі такі етапи:

– реєстрація;

– створення комісії для розгляду;

– розгляд апеляції чи скарги;

– прийняття рішення;

– доведення рішення комісії апелянту чи скаржнику (за можливості);

– проведення коригувальних та запобіжних дій (при необхідності);

– оцінювання ефективності коригувальних та запобіжних дій (при необхідності).

7.4 Реєстрація апеляції, скарги.

7.4.1 Реєстрацію поданої постачальником у письмовому вигляді апеляцію чи скаргу проводить група ведення реєстрів, діловодства та контролю в журналі реєстрації апеляцій та скарг ФІнСМ-02-06 Реєстрація апеляції чи скарги проводиться у випадку, якщо після події або після одержання повідомлення про прийняте рішення, на яке подається апеляція чи скарга пройшло не більше 30 календарних днів.

7.4.2 Після реєстрації апеляція чи скарга та всі матеріли до них передаються керівнику ОС.

7.5 Створення комісії для розгляду апеляції чи скарги.

7.5.1 Керівник ОС в термін, що не перевищує три робочих дні після реєстрації апеляції чи скарги, створює комісію для розгляду апеляції чи скарги. Причому по кожній апеляції чи скарзі створюється окрема комісія.

7.5.2 В комісію не може бути включений персонал, який безпосередньо виконував роботи, пов’язані з апеляцією або той, кого безпосередньо ця апеляція чи скарга стосується, а також якщо він був задіяний протягом останніх двох років у відношеннях з постачальником, апеляція чи скарга якого розглядається.

7.6 Розгляд апеляції та скарги.

7.6.1 Апеляція чи скарга та всі матеріали до них передаються в апеляційну комісію.

7.6.2 Після отримання матеріалів на апеляцію чи скаргу, комісія ознайомлюється з ними, заводить форму для скаржника ФПСМ 7.13-01 (додаток А) та повідомляє скаржника (за можливості) і особу, на яку подана скарга, про отримання скарги. Якщо матеріалів для розгляду апеляції чи скарги ання недостатньо, комісія може затребувати додаткові матеріали як у скаржника, так і в органі з сертифікації. Всі матеріали, для забезпечення їх повного розгляду і об’єктивного вивчення, повинні бути надані в апеляційну комісію не пізніше як за два тижні до засідання комісії.

7.6.3 Разом з повідомленням про реєстрацію скарги скаржникові надається запит про те, щоб він роз’яснив, у який спосіб, з його точки зору, може бути задоволена його скарга (за можливості).

7.6.4 Запропонований скаржником спосіб задоволення скарги заноситься у форму для скаржника (або запропонований комісією).

7.6.5 Комісія проводить оцінювання скарги щодо її обґрунтованості та можливого впливу на процеси проведення сертифікації продукції та підтвердження відповідності.

7.6.6 Комісія повинна виявити всі факти, які стосуються справи шляхом спілкування з представниками обох сторін, встановити спільні позиції та перевірити пояснення в усіх можливих випадках. При цьому повинно бути однаково справедливе ставлення до всіх осіб процесу.

7.6.7 Комісія повинна давати можливість скаржникові бути доступним до процесу розгляду скарги у будь-якому прийнятному місці та у будь-який прийнятний час та завжди надавати інформацію про хід розгляду скарги (за можливості).

7.6.8 У випадку, коли скаргу подано щодо персоналу ОС, комісія проводить її незалежне та об’єктивне розслідування. При цьому персонал, щодо якого подано скаргу, повинен бути постійно інформований про хід та результати розгляду скарги і йому повинна бути надана можливість пояснювати обставини справи.

7.6.9 Комісія повинна проводити розслідування апеляцій чи скарг з дотриманням вимог конфіденційності, як у відношенні до скаржника, так і персоналу ОС.

7.6.10. Всі етапи процесу розгляду апеляцій та скарг повинні бути задокументовані комісією.

7.6.11 Після збору пояснень, аналізу матеріалів справи, повного завершення розслідування, комісія проводить засідання.

7.6.12 На засіданні апеляційної комісії мають право бути заслуханими постачальник, апеляція чи скарга якого розглядається, керівник ОС та особа, на яку подана скарга.

7.6.3 Апеляційна комісія працює і розглядає всі питання в режимі надання інформації заінтересованим сторонам з дотриманням вимог конфіденційності. Але для забезпечення неупередженості та об’єктивності під час прийняття рішення мають бути присутні тільки члени комісії в повному складі.

7.7 Прийняття рішення.

7.7.1 У термін, що не перевищує 30 календарних днів після одержання апеляції чи скарги, апеляційна комісія повинна прийняти рішення щодо апеляції, скарги чи спірного питання.

7.7.2 Апеляційна комісія повинна прийняти одне з таких рішень:

– видати сертифікат (ліцензію);

– відмовити у видачі сертифіката (ліцензії);

– скасувати видану ліцензію;

– признати скаргу об’єктивною і зобов’язати ОС виконати вимоги постачальника;

– відхилити скаргу постачальника.

7.8 Рішення комісії надається керівнику ОС для виконання, а копія (за можливості) направляється постачальнику рекомендованим листом або надається особисто.

7.9 Проведення коригувальних та запобіжних дій.

7.9.1 У випадку, якщо комісія прийме рішення про видачу сертифіката (ліцензії) або про визнання скарги постачальника об’єктивною, орган з сертифікації повинен провести коригувальні дії згідно з процедурою ПСМ 8.7-01 «Коригувальні дії» для усунення причин, що спричинили скаргу постачальника.

7.9.2 З метою упередження у майбутньому повторення випадків, що привели до скарг постачальників необхідно розробити і провести запобіжні дії згідно з процедурою ПСМ 8.8-01 «Запобіжні дії».

7.10 Оцінювання ефективності коригувальних та запобіжних дій.

7.10.1 Оцінку ефективності коригувальних та запобіжних дій проводить керівник з якості під час планового (позапланового) внутрішнього аудиту, про що робиться відмітка в журналі реєстрації коригувальних та запобіжних дій.

7.10.2 Якщо коригувальні дії неефективні, необхідно опрацювати та впровадити повторні коригувальні заходи.

7.11 Вся документація, що стосується апеляцій чи скарг, зберігається у керівника з якості один рік, після чого передається в архів. Термін зберігання такої документації в архіві – п’ять років. Після закінчення терміну зберігання документація щодо апеляції чи скарги, може бути знищена.

**8 Супутня документація**

8.1 Процедури:

- ПСМ 8.7-01 “Коригувальні дії”;

- ПСМ 8.8-01 “Запобіжні дії”.

8.2 Інше:

- “Журнал обліку апеляцій, скарг та спірних питань” (знаходиться у керівника групи ведення реєстрів, діловодства та контролю);

- розпорядження керівника ОС (знаходяться у керівника з якості);

- листи постачальнику (знаходяться в групі ведення реєстрів, діловодства та контролю);

- папка “Апеляції” (знаходиться у керівника з якості).

**ДОДАТОК А**

***Форма ФСМ 7.13-01***

**ФОРМА ДЛЯ СКАРЖНИКА**

**1 Відомості про скаржника**

Прізвище/організація \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адреса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Поштовий індекс, місто \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Номер телефону \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Номер факсу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Відомості про особу, що діє за дорученням скаржника (якщо застосоване)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактна особа (якщо відмінна від зазначеної вище)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**2 Опис послуги, роботи**

Реєстраційний номер сертифіката (заявки), № договору \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Опис\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3 Проблема, яка виникла**

Дата виникнення\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Опис\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**4 Запропонований скаржником спосіб задоволення скарги**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**5 Дата, підпис**

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Підпис \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**6 Додатки**

Перелік доданих документів, матеріалів

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**7 Висновок комісії** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Листок реєстрації змін**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Зміна | Номери аркушів (сторінок) | | | | Всього аркушів (сторінок) в доку­менті | № докум. | Вхідний № супровідного документа  і дата | Підп. | Дата |
| зміне­них | заміне­них | нових | анульо­ваних |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |