

ВИТЯГ З ІНСТРУКЦІЇ ОС ЩОДО ПОРЯДКУ РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ

1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 В Органі з сертифікації ТОВ «ЦЕНТР СУЧАСНИХ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ» (далі – ОС) розроблена та впроваджена інструкція щодо отримання, оцінювання і ухвалювання рішень щодо скарг та апеляцій.

1.2 Апеляційна комісія, що створюється для розгляду кожної апеляції, несе установлену законодавством відповідальність у разі неправомірного використання наданих їй прав, у тому числі за розголошення комерційної таємниці.

1.3 Скарга розглядається на засіданні Ради ОС (при необхідності, на засідання Ради ОС запрошуються представники Комітету неупередженості ОС).

1.4 В ОС призначений представник керівництва з питань розглядання скарг.

1.5 ОС несе відповідальність за всі рішення на всіх рівнях процесу розгляду скарг та апеляцій.

2 ПОРЯДОК РОЗГЛЯДАННЯ АПЕЛЯЦІЙ

2.1 Подання апеляції

2.1.1 Заявник протягом 10 днів після отримання ним рішення або інформації про дії ОС, які він бажає оскаржити, повинен подати на ім'я керівника ОС письмову апеляцію в довільній формі.

2.1.2 Заявник може оскаржити такі дії та рішення ОС:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на сертифікацію;
- необґрунтована відмова у видачі сертифіката відповідності;
- інші дії, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів заявника у сфері сертифікації.

Апеляція реєструється в журналі реєстрації апеляцій та в двотижневий термін подається на розгляд комісії. В апеляції повинна бути чітко викладена суть скарги. Подання апеляції не зупиняє дії прийнятого рішення.

2.1.3 Після отримання апеляції, ОС повинен підтвердити, чи стосується вона діяльності з сертифікації, за яку несе відповідальність ОС. Якщо апеляція стосується сертифікованого замовника, при розгляді ОС враховує результативність сертифікованої системи менеджменту замовника. Будь-яка скарга на сертифікованого замовника передається ОС сертифікованому замовнику, якого вона стосується, у придатний термін.

2.2 Формування комісії

2.2.1 Для розгляду та прийняття рішення за кожною апеляцією створюється спеціальна апеляційна комісія, до складу якої включаються: представники ОС, а також, за потреби, представники інших зацікавлених організацій (за згодою). Кандидатура голови комісії та її склад затверджуються наказом керівника ОС. Комісія у своїй діяльності керується законами України, нормативною документацією.

2.3 Розгляд апеляцій

2.3.1 Перед розглядом апеляцій заявник ознайомлюється з процедурою розгляду апеляції. Зареєстрована апеляція і інші матеріали, що надійшли разом з нею, передаються голові комісії.

2.3.2 Апеляція розглядається апеляційною комісією ОС в термін не пізніше одного місяця після її реєстрації ОС.

2.3.3 Апеляційна комісія для розгляду апеляції повинна мати наступні документи: апеляцію заявника; листування щодо спірного питання між заявником та ОС.

2.3.4 Обговорення результатів розгляду апеляції проводиться на закритому засіданні комісії тільки її членами у складі, достатньому для прийняття відповідного рішення (не менше двох третіх складу комісії).

2.4 Рішення комісії

2.4.1 За результатами обговорення та розгляду апеляції комісією виноситься рішення, яке приймається на закритому засіданні більшістю голосів та підписується головою комісії і всіма її членами. Рішення, що буде повідомлене апелянту (позивачу), ухвалюється, перевіряється і затверджується особами, не залученими попередньо до змісту апеляції (предмету апеляції).

2.4.2 Якщо комісія визнає дії або рішення ОС правомірними, то вона приймає рішення про відмову заявнику у задоволенні апеляції.

Після офіційного розгляду апеляції комісія письмово доводить до сторін прийняте рішення.

2.4.3 Апеляційна комісія приймає одне з таких рішень: видати сертифікат (ліцензійну угоду); відмовити у видачі сертифіката (ліцензійної угоди); скасувати видану ліцензійну угоду.

2.4.4 У разі незгоди з рішенням апеляційної комісії однієї із сторін, вона має право звернутися безпосередньо до арбітражного суду згідно з чинним законодавством.

2.4.5 Витрати, пов'язані з розглядом апеляції несе кожна із сторін.

2.4.6 ОС разом з замовником і позивачем визначає, чи потрібно, і якщо так, у якому обсязі, повинно бути розголошено предмет апеляції і висновки.

3 Порядок розглядання скарг

3.1 ОС має дієво виконувати свої зобов'язання щодо результативного розглядання скарг.

3.2 Після надходження скарги, яка подається скаржником в довільній формі, вона подається керівникові ОС для резолюції і реєструється в журналі реєстрації скарг.

3.3 Після отримання скарги, ОС повинен підтвердити, чи стосується скарга діяльності з сертифікації, за яку несе відповідальність ОС, повідомити письмово про це скаржника, визначити кінцевий термін для надання відповіді по скарзі та визначити необхідність виконання негайних дій по даній скарзі.

3.4 Для розгляду та прийняття рішення за кожною скаргою збирається засідання Ради ОС (при необхідності, на засідання Ради ОС запрошуються представники Комітету неупередженості ОС). Секретар Ради, до проведення засідання, заповнює "Форму реєстрації розглядання скарг".

3.5 Кожна скарга оцінюється з погляду таких критеріїв, як суттєвість, наслідки для безпеки, складність, вплив, а також потреба та можливість виконання негайної дії.

3.6 Представника Ради ОС ретельного розглядають всі відповідні обставини виникнення скарги і вивчають всю інформацію стосовно скарги.

3.7 На підставі відповідного ретельного розглядання на засіданні Ради ОС визначаються способи вирішення проблеми та запобігання її виникненню в майбутньому. Якщо скаргу неможливо негайно розв'язати, тоді її необхідно

опрацювати у передбачений спосіб, щоб якнайшвидше довести її до результативного розв'язання.

3.8 Пов'язані зі скаргою рішення чи будь-яка дія стосовно скаржника або залученого персоналу, після прийняття рішення на засіданні Ради ОС, повідомляються відразу після прийняття рішення чи вибору дії.

3.9 Закриття скарги

3.9.1 Якщо скаржник погоджується із запропонованим рішенням або запропонованою дією, тоді рішення чи дія виконується та реєструється.

3.9.2 Якщо скаржник відхиляє запропоноване рішення чи запропоновану дію, тоді скарга має залишатися відкритою. Це треба зареєструвати, а скаржника треба поінформувати про наявні альтернативні форми внутрішнього та зовнішнього звернення.

3.10 Підтримування та поліпшення процесу

3.10.1 Усі скарги, підлягають постійному аналізу, з метою визначення, які із скарг систематичні, повторно виниклі чи поодинокі випадкові проблеми і тенденції, а також, щоб визначити причини виникнення скарг та усунення виявлених причин.

3.10.2 Для визначення рівня задоволеності скаржників процесом розглядання скарг, в ОС здійснюється анкетування замовників.

3.10.3 Дієвість процесу розглядання скарг, при наявності скарг, аналізується при проведенні засідання Комітету неупередженості ОС. Представник керівництва з питань розглядання скарг надає дані для проведення аналізування.