

2024

Кам'янець-Подільський

Левів: Заступник начальника центру сертифікації та інспектування, технічний керівник органу з сертифікації
Б.АНТОНЮК
« 09 » 02 2024 р.

Розобив: Начальник відділення сертифікації та управління центру сертифікації та інспектування
О.ТКАЧУК
« 09 » 02 2024 р.

Порядок розгляду скарг та апеляцій
П.СУЯ 16.04 ОС

ПРОЦЕДУРА

ЗАТВЕРДЖЕНО
Командир військової частини А2641,
керівник органу з сертифікації
Б.ПОДІКОВ
« 09 » 02 2024 р.



Орган з сертифікації
“Військова частина А2641”
Система управління якістю

Прим. №

7	2	Процедура «Розгляд скарг та апеляцій»
П.СУЯ 16.04 ОС		Орган з сертифікації «Військова частина А2641»

5. Опис процесу

4.2 Скорочення

ПСІ – Центр сертифікації та інспектування військової частини А2641;
 ПМД – протимінна діяльність;
 ЗКА – заступник керівника ОС з якості;
 ЗКО – заступник керівника органу з сертифікації;
 ОС – орган з сертифікації «Військова частина А2641»;
 ЗНПСІ – заступник начальника центру сертифікації та інспектування, технічний керівник органу з сертифікації;
 СУЯ – система управління якістю;
 НВСУ – начальник відділення сертифікації та управління;
 ВВ – відповідальний виконавець;
 ВСУ – відділення сертифікації та управління.

4.1 Терміни та визначення понять

Для ціней цього документу застосовуються терміни та визначення, наведені в ДСТУ ISO/IEC 17000:2021, а також наведені нижче.

Апеляція – вимога заявника до органу оцінки відповідності чи органу з сертифікації переглянути рішення прийняте стосовно заявника.

Скарта – заява будь-якої фізичної чи юридичної особи про незадоволеність діями органу оцінки відповідності чи органу з сертифікації, викладена як правило в письмовій формі, щодо дій, бездіяльності посадових осіб.

Заявник – юридична або фізична особа, яка виражає невдоволення, що класифікується як скарга, відповідно до визначення, наведеного у п. 3.1.

Апеляційна комісія (далі – Комісія) формується та діє відповідно до “Положення про Апеляційну комісію (ОД.СУЯ 03.ХХ ОС)”.

3. Нормативні посилання

1. ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2019 “Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг (EN ISO/IEC 17065:2019, IDT)”;

2. ДСТУ 8820:2023 “Протимінна діяльність. Процеси управління. Основні положення”.

2. Сфера поширення

Процедура поширюється на керівництво та персонал Органу з сертифікації «Військова частина А2641», які залучаються до робіт з сертифікації процесів в сфері ПМД. Процедура застосовується в разі надходження до органу з сертифікації скарг та апеляцій від операторів протимінної діяльності щодо дій та рішень фахівців ОС з оцінки відповідності.

1. Призначення

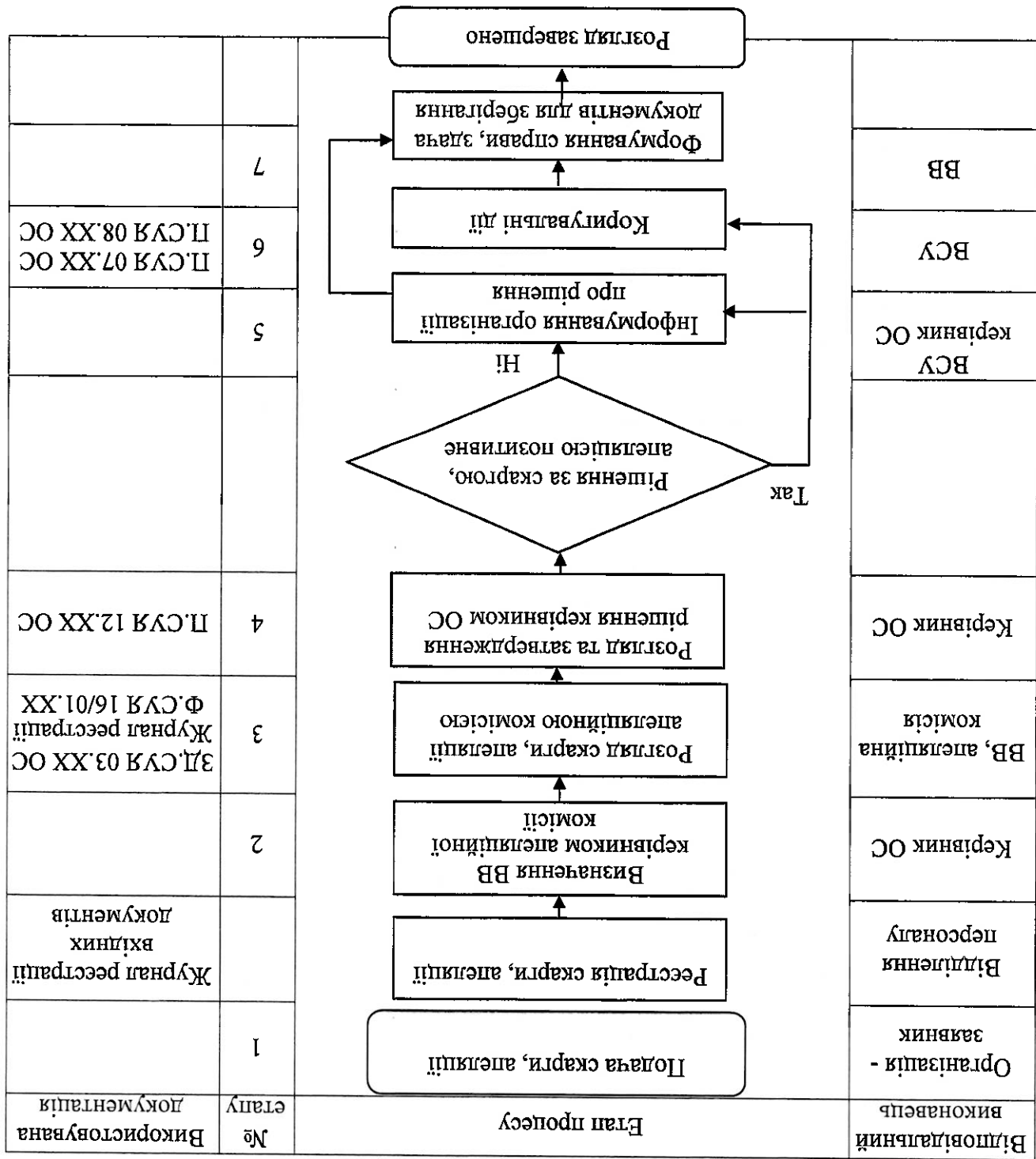
Дана процедура є складовою частиною системи управління і призначена для забезпечення результативного розгляду скарг та апеляцій.

Процес розгляду скарг та апеляцій містить наступні етапи:

- реєстрація скарг, апеляцій;
- опрацювання скарг, апеляцій;
- коригувальні та/або запобіжні дії (у разі необхідності);
- повідомлення заявника про результати опрацювання скарг, апеляцій;
- документування процесу розгляду скарг, апеляцій та архівація документів.

Схема руху документів в процесі розгляду скарг, апеляцій наведена в додатку 1.

Блок-схема процесу



повідомляється заявникові. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у скаргі, апеляції не може перевищувати сорочка п'яти днів.

Етап 4 – Розгляд та затвердження рішення керівником ОС
Проект рішення зі всіма наявними документами надаються керівнику органу з сертифікації для прийняття остаточного рішення.

Етап 5 – Інформування організації про рішення
Протягом трьох робочих днів із дати прийняття рішення по скаргі заявнику надсилається письмова відповідь.

Відповідь має містити посилення на нормативні акти (у тому числі, з питань сертифікації) та/або на систему управління органу з сертифікації.

Етап 6 – Копіювальні та/або запобіжні дії
Після прийняття остаточного рішення по скаргі, у разі необхідності, проводяться копіювальні та/або запобіжні дії.

Копіювальні та запобіжні дії та оцінювання їх ефективності проводяться відповідно до процедури П.СУЯ 07.ХХ ОС "Копіювальні дії" та П.СУЯ 08.ХХ ОС "Запобіжні дії".

Етап 7 – Документування процесу розгляду скарги, апеляції та архівація документів

По закінченню процес розгляду скарги, апеляції документується Комісією.

- опис справи;
- скаргу, апеляцію;
- склад комісії, яка розглядала справу;
- офіційні листи;
- матеріали, надані органами оцінки відповідності та заявником;
- протокол засідання апеляційної комісії;
- рішення апеляційної комісії щодо скарги, апеляції;
- документовані копіювальні дії;
- інші документи за рішенням голови апеляційної комісії.

Документація по розгляду скарги, апеляції зберігається в органі з сертифікації відповідно до встановленого терміну.

Відповідальність за архівування документів несе заступник керівника ОС з якості.

6. Відповідальність

Власником процесу є керівник ОС. Відповідальний за планування процесу ЗНЦІ. Відповідальний за виконання процесу НБСУ. Контроль виконання процесу здійснює ЗКЯ.

7. Перелік процедур і форм, на які є посилення

ЗД.СУЯ 03.ХХ ОС "Положення про апеляційну комісію органу з сертифікації".

П.СУЯ 07.ХХ ОС "Копіювальні дії".

П.СУЯ 08.ХХ ОС "Запобіжні дії".

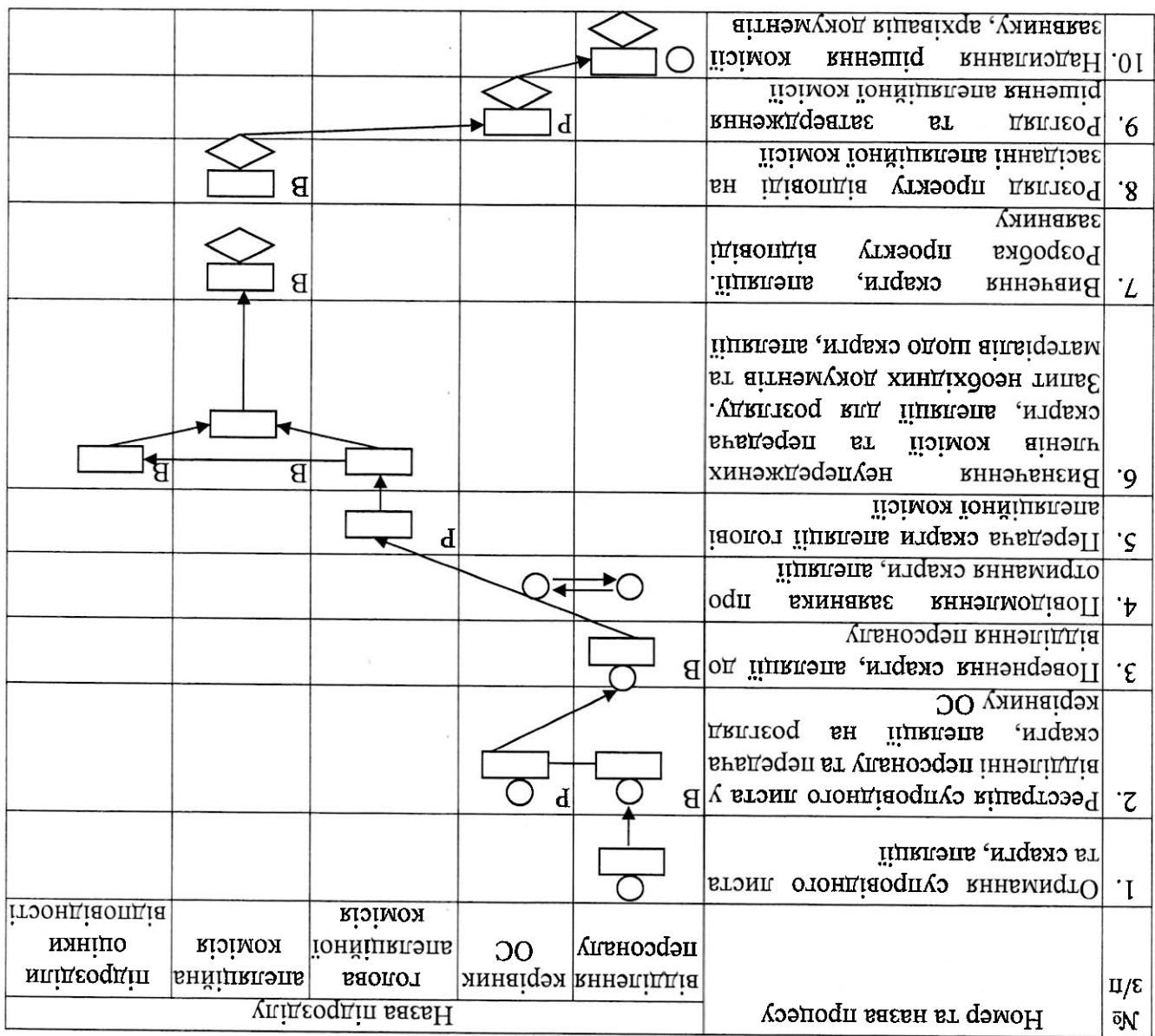
П.СУЯ 12.ХХ ОС "Проведення оцінки відповідності на місці".

Орган з сертифікації «Військова частина А2641»	П.СУЯ 16.04 ОС
Процедура «Розгляд скарг та апеляцій»	5
	7

8. Додатки

Схема руху документів
в процесі розгляду скарги, апеляції

Додаток 1



Умовні позначення:

	- скарга, апеляція
	- лист
	- рішення
	- виконання етапу робіт
	- прийняття рішення

**АРКУШ
реєстрації змін**

№ з/п	Змінених	Заміненних	Нових	Анульованих	Всього сторінок в документі	№ та дата повідомлення про зміну	Прізвище та ініціали особи, що внесла зміну	Дата внесення змін	Номера сторінок	

Орган з сертифікації «Вітська частина А2641»	П.С/УЯ 16.04 ОС
Процедура «Розгляд скарг та апеляцій»	7
	7

**Орган з сертифікації
“Військова частина А2641”**

**ЖУРНАЛ
реєстрації скарг та апеляцій
Ф.СУЯ 16/01.02**

**м.Кам'янець-Подільський
2024**

