

Орган з інспектування «Військова частина А2641»
Система управління якістю

ЗАТВЕРДЖУЮ

Командир військової частини А2641,
керівник органу з інспектування
полковник Володимир РОДІКОВ
« 14 » листопада 2024р.



ПРОЦЕДУРА

Розгляд скарг та апеляцій
П.СУЯ 16.03 ОІ

Розробник:

Начальник відділення інспектування
Центру сертифікації та інспектування
майор *Охота* Борис ОХОТА
« 14 » листопада 2024 р.

Кам'янець-Подільський
2024

1. Призначення

Процедура “Порядок розгляду скарг та апеляцій” (далі – Процедура) є складовою частиною системи управління і призначена для забезпечення результативного та ефективного розгляду скарг та апеляцій.

2. Сфера поширення

Процедура поширюється на керівництво ОІ, підрозділи контролю якості.

Процедура застосовується в разі надходження до національного органу ПМД, ОІ скарг та апеляцій від організації з ПМД щодо дій та рішень фахівців з інспектування.

3 Нормативні документи

1. ДСТУ ISO 9000:2015 “Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2007, IDT)”.

2. ДСТУ ISO 9001:2015 “Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT)”.

3. ДСТУ ISO/TR 10013:2003 “Настанови з розробляння документації системи управління якістю (ISO/TR 10013:2001, IDT)”.

4. ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019 “Оцінка відповідності. Вимоги щодо діяльності різних типів органів, що здійснюють інспектування (EN ISO/IEC 17020:2012, IDT)”.

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

4 Терміни та визначення понять

4.1 Терміни та визначення

Для цілей цього документу застосовуються терміни та визначення, наведені в ДСТУ ISO/IEC 17000:2007.

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

Скарга – 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, наданого у п. 3.1.

Апеляційна комісія (далі – Комісія) формується та діє відповідно до “Положення про Апеляційну комісію (ЗД.СУЯ 04.XX ОІ)”.

4.2 Скорочення

ПМД – протимінна діяльність;

ЗКЯ – заступник керівника ОІ з якості;

ОІ – орган з сертифікації;

ТК – технічний керівник, начальник Центру сертифікації та інспектування;

СУЯ – система управління якістю;

ВВ – відповідальний виконавець.

Військова частина А2641	П.СУЯ 16.03 ОІ	
Процедура “Розгляд скарг та апеляцій”	2	7

5. Опис процесу

Процес розгляду скарг та апеляцій містить наступні етапи:

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

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

Блок-схема процесу розгляду скарг та апеляцій

Відповідальний виконавець	Етап процесу	№ етапу	Використовувана документація
Організація - заявник	Подача скарги, апеляції	1	
Відділення персоналу	Ресстрація скарги, апеляції		Журнал ресстрації вхідних документів
Керівник ОІ	Визначення ВВ керівником ОІ	2	
ВВ, апеляційна комісія	Розгляд скарги, апеляції ВВ, апеляційною комісією	3	ЗД.СУЯ 04.ХХ ОІ Журнал ресстрації Ф.СУЯ 16/01.ХХ
Керівник ОІ	Розгляд та затвердження рішення керівником ОІ	4	П.СУЯ 13.ХХ ОІ
	Рішення за скаргою, апеляцією позитивне		
Підрозділ інспектування, керівник ОІ	Інформування організації про рішення	5	
Підрозділ інспектування	Коригувальні дії	6	П.СУЯ 07.ХХ ОІ П.СУЯ 08.ХХ ОІ
ВВ	Формування справи, здача документів для зберігання	7	
	Розгляд завершено		

Військова частина А2641	П.СУЯ 16.03 ОІ	
Процедура "Розгляд скарг та апеляцій"	3	7

Етап 1 – Реєстрація скарги, апеляції

Реєстрація скарг, апеляцій здійснюється у відділенні персоналу відповідно до “Інструкції з діловодства в Збройних Силах України” та у підрозділі інспектування.

Реєстрації підлягають усі скарги, апеляції, що надійшли до ОІ, а також скарги, які були висловлені в усній формі, наприклад, за телефоном, за винятком скарг, за якими неможливо встановити авторство (такі скарги визнаються анонімними та розгляду не підлягають).

Етап 2 – Визначення відповідальних виконавців

Після реєстрації скарга, апеляція надається керівнику ОІ для ознайомлення та визначення відповідальних виконавців, передачі до Апеляційної комісії з відповідною резолюцією.

Етап 3 – Розгляд скарги, апеляції ВВ, апеляційною комісією

Після отримання скарги або апеляції відповідальний виконавець, голова комісії повинен:

визначити, чи скарга або апеляція стосується діяльності, за яку відповідає ОІ, і якщо так, повинен розглянути її:

при необхідності звернутися до організації, підрозділу інспектування з проханням надати документи та інші матеріали стосовно скарги, апеляції;

уточнити склад комісії для розгляду та прийняття рішення з метою забезпечення відсутності конфлікту інтересів шляхом не залучення до комісії персоналу, який надавав консультивання організації або працював у ній впродовж останніх двох років.

Відповідальний виконавець, Комісія ознайомлюється з матеріалами скарги, апеляції, аналізує, перевіряє факти, викладені у скарзі, апеляції за необхідності збирає додаткові матеріали по питаннях, порушених у скарзі.

Комісія, розглянувши скаргу, апеляцію, може прийняти рішення:

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

Рішення про відмову в задоволенні скарги приймається у випадках, якщо:

- дії осіб визнані законними і обґрунтованими;
- скарга, апеляція не обґрунтована або факти не підтверджуються;
- дії осіб оскаржені в судовому порядку.

Рішення приймаються простою більшістю голосів присутніх членів Комісії.

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

Комісія за результатами розгляду скарги, апеляції та ознайомлення з усіма зібраними матеріалами готує:

- протокол засідання Комісії, оформлений відповідно до норм чинного законодавства;
- проект відповіді заявнику по питаннях, порушених у скарзі, апеляції;
- проект плану коригувальних та/або запобіжних дій (у разі необхідності).

Скарги, апеляції розглядаються та вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження.

Якщо у місячний термін вирішити порушені у скарзі, апеляції питання неможливо, керівник ОІ, встановлює необхідний термін для її розгляду, про що повідомляється

Військова частина А2641	П.СУЯ 16.03 ОІ	
Процедура “Розгляд скарг та апеляцій”	4	7

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

Етап 4 – Розгляд та затвердження рішення керівником ОІ

Проект рішення зі всіма наявними документами надаються керівнику ОІ 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 посилання на нормативні акти (у тому числі, з питань інспектування) та/або на систему управління органу з інспектування.

Етап 6 – Коригувальні та/або запобіжні дії

Після прийняття остаточного рішення по скаргі, у разі необхідності, проводяться коригувальні та/або запобіжні дії.

Коригувальні та запобіжні дії та оцінювання їх ефективності проводяться відповідно до процедур П.СУЯ 07.XX ОІ “Коригувальні дії” та П.СУЯ 08.XX ОІ “Запобіжні дії”.

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

По закінченню процес розгляду скарги, апеляції документується Комісією.

Справа розгляду скарги, апеляції повинна містити:

- 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 коригувальні дії;
- інші документи за рішенням голови апеляційної комісії.

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

Відповідальність за архівування документації несе заступник керівника ОІ з якості.

6 Відповідальність

Власником процесу є заступник керівника ОІ з якості. Відповідальність за планування процесу несе заступник керівника ОІ з якості. Відповідальність за виконання вимог процесу несуть керівники підрозділів ОІ. Відповідальність за контролювання виконання вимог процесу та аналізування даних несе заступник керівника ОІ з якості.

7 Перелік процедур і форм, на які є посилання

ЗД.СУЯ 04.XX ОІ “Положення про апеляційну комісію органу з інспектування”.

П.СУЯ 07.XX ОІ “Коригувальні дії”.

П.СУЯ 08.XX ОІ “Запобіжні дії”.

П.СУЯ 13.XX ОІ “Порядок інспекційної перевірки розміщеної ділянки місцевості”.

Ф.СУЯ 16/01.XX “Журнал реєстрації скарг та апеляцій”.

Військова частина А2641	П.СУЯ 16.03 ОІ	
Процедура “Розгляд скарг та апеляцій”	5	7

**Схема руху документів
в процесі розгляду скарги, апеляції**

№ з/п	Номер та назва процесу	Назва підрозділу				
		відділення персоналу	керівник ОІ	голова апеляційної комісії	апеляційна комісія	підрозділи КЯ
1.	Отримання супровідного листа та скарги, апеляції					
2.	Реєстрація супровідного листа у відділенні персоналу та передача скарги, апеляції на розгляд керівнику ОІ					
3.	Повернення скарги, апеляції до відділення персоналу					
4.	Повідомлення заявника про отримання скарги, апеляції					
5.	Передача скарги апеляції голові апеляційної комісії					
6.	Визначення неупереджених членів комісії та передача скарги, апеляції для розгляду. Запит необхідних документів та матеріалів щодо скарги, апеляції					
7.	Вивчення скарги, апеляції. Розробка проекту відповіді заявнику					
8.	Розгляд проекту відповіді на засіданні апеляційної комісії					
9.	Розгляд та затвердження рішення апеляційної комісії					
10.	Надсилання рішення комісії заявнику, архівація документів					

Умовні позначення:

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

Військова частина А2641	ІІ.СУЯ 16.03 ОІ	
Процедура "Розгляд скарг та апеляцій"	6	7

**АРКУШ
реєстрації змін**

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

Військова частина А2641	П.СУЯ 16.03 ОІ	
Процедура "Розгляд скарг та апеляцій"	7	7

ЖУРНАЛ
реєстрації скарг та апеляцій

№ з/п	Дата надходження скарги, апеляції	Відомості про організацію, від якої надійшла скарга, апеляція	Предмет скарги, апеляції	Результат розгляду скарги, апеляції	Дії, що впроваджувалися	Оцінка ефективності роботи по розгляду скарги, апеляції	Дата передачі матеріалів для зберігання і номер справи

Військова частина А2641	Ф.СУЯ 16/01.03	
Форма "Журнал реєстрації скарг та апеляцій"	1	1