

**Орган з сертифікації
“Військова частина А2641”
Система управління якістю**

ЗАТВЕРДЖУЮ
Командир військової частини А2641,
керівник органу з сертифікації
полковник **В.РОДІКОВ**
« 09 » 02 2024 р.



ПРОЦЕДУРА

**Порядок розгляду скарг та апеляцій
П.СУЯ 16.04 ОС**

Розробив:

Начальник відділення сертифікації та управління
центру сертифікації та інспектування

майор

« 09 » 02 2024 р.

О.ТКАЧУК

Перевірив:

Заступник начальника центру сертифікації та інспектування,
технічний керівник органу з сертифікації

майор

« 09 » 02 2024 р.

Б.АНТОНЮК

1. Призначення

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

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.

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.”

4. Терміни та визначення понять

4.1 Терміни та визначення

Для цілей 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.

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 (ОД.СУЯ 03.ХХ ОС)”.

4.2 Скорочення

ЦСІ – Центр сертифікації та інспектування військової частини А2641;

ПМД – протимінна діяльність;

ЗКЯ – заступник керівника ОС з якості;

ЗКО – заступник керівника органу з сертифікації;

ОС – орган з сертифікації «Військова частина А2641»;

ЗНЦСІ – 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.

5. Опис процесу

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

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

Відповідальний виконавець	Етап процесу	№ етапу	Використовувана документація
Організація - заявник	Подача скарги, апеляції	1	
Відділення персоналу	Реєстрація скарги, апеляції		Журнал реєстрації вхідних документів
Керівник ОС	Визначення ВВ керівником апеляційної комісії	2	
ВВ, апеляційна комісія	Розгляд скарги, апеляції апеляційною комісією	3	ЗД.СУЯ 03.ХХ ОС Журнал реєстрації Ф.СУЯ 16/01.ХХ
Керівник ОС	Розгляд та затвердження рішення керівником ОС	4	П.СУЯ 12.ХХ ОС
	Рішення за скаргою, апеляцією позитивне		
ВСУ керівник ОС	Інформування організації про рішення	5	
ВСУ	Коригувальні дії	6	П.СУЯ 07.ХХ ОС П.СУЯ 08.ХХ ОС
ВВ	Формування справи, здача документів для зберігання	7	
	Розгляд завершено		

Орган з сертифікації «Військова частина А2641»	П.СУЯ 16.04 ОС	
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 відділенні сертифікації та управління.

Реєстрації підлягають усі скарги, апеляції, що надійшли до органу з сертифікації, 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 відповідального виконавця керівником апеляційної комісії

Після реєстрації скарга надається керівнику органу з сертифікації для ознайомлення та передачі до Апеляційної комісії з відповідною резолюцією. Голова апеляційної комісії призначає відповідального виконавця для розгляду скарги та підготовки проекту рішення.

Етап 3 – Розгляд скарги, апеляції апеляційною комісією

Після отримання скарги відповідальний виконавець повинен:

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

при необхідності звернутися до організації, групи з оцінювання відповідності 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 консультування 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 органу з сертифікації, встановлює необхідний термін для її розгляду, про що

Орган з сертифікації «Військова частина А2641»	П.СУЯ 16.04 ОС	
Процедура «Розгляд скарг та апеляцій»	4	7

повідомляється заявникові. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у скарзі, апеляції не може перевищувати сорока 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 скарзі заявнику надсилається письмова відповідь.

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

Етап 6 – Коригувальні та/або запобіжні дії

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

Коригувальні та запобіжні дії та оцінювання їх ефективності проводяться відповідно до процедур П.СУЯ 07.ХХ ОС “Коригувальні 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.

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 сертифікації відповідно до встановленого терміну.

Відповідальність за архівування документації несе заступник керівника ОС з якості.

6. Відповідальність

Власником процесу є керівник ОС. Відповідальний за планування процесу ЗНЦСІ. Відповідальний за виконання процесу НВСУ. Контроль виконання вимог процесу здійснює ЗКЯ.

7. Перелік процедур і форм, на які є посилання

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

П.СУЯ 07.ХХ ОС “Коригувальні 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

Додаток 1

Схема руху документів
в процесі розгляду скарги, апеляції

№ з/п	Номер та назва процесу	Назва підрозділу				
		відділення персоналу	керівник ОС	голова апеляційної комісії	апеляційна комісія	підрозділи оцінки відповідності
1.	Отримання супровідного листа та скарги, апеляції					
2.	Реєстрація супровідного листа у відділенні персоналу та передача скарги, апеляції на розгляд керівнику ОС					
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
V	- виконання етапу робіт
P	- прийняття рішення

Орган з сертифікації «Військова частина А2641»	П.СУЯ 16.04 ОС	
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				

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