

Затверджую
Директор
ТОВ «ЦЕНТР З СЕРТИФІКАЦІЇ»



А. А. Сафаров

“ 31 ” 05 2021 року

**Процедура розгляду апеляцій та скарг
в ТОВ «Центр з сертифікації та оцінювання відповідності будівельних
матеріалів»**

м. КИЇВ

ТОВ «Центр з сертифікації та оцінювання відповідності будівельних матеріалів»	Процедура розгляду апеляцій та скарг в ТОВ «Центр з сертифікації та оцінювання відповідності будівельних матеріалів» (ПР-7.13-2021-02)	Прим. № <u> 1 </u>
		<u>КОНТРОЛЬНИЙ</u>

ЗМІСТ

1.	Сфера застосування	3
2.	Нормативні посилання	3
3.	Терміни, визначення та скорочення	3
4.	Відповідальність	3
5.	Опис процедури	4
	Відомості про внесення змін	8
	Відомості про розповсюдження	9
	Відомості про ознайомлення	10

Розробив: Батрак Т. І.	Перевірив: Сафаров А. А.
---------------------------	-----------------------------

ТОВ «Центр з сертифікації та оцінювання відповідності будівельних матеріалів»	Процедура розгляду апеляцій та скарг в ТОВ «Центр з сертифікації та оцінювання відповідності будівельних матеріалів» (ПР-7.13-2021-02)	Прим. № <u>1</u>
		<u>контрольний</u>

1. Сфера застосування

- 1.1 Ця процедура встановлює політику та процедури розгляду апеляцій та скарг в ТОВ «Центр з сертифікації та оцінювання відповідності будівельних матеріалів» (далі - ЦС), що керує системою сертифікації продукції третьої сторони.
- 1.2 Ця процедура є обов'язковою для:
- співробітників ЦС
 - членів Ради ЦС;
 - субпідрядників ЦС;
 - заявників та постачальників, які подали заявку на сертифікацію продукції до ЦС.

2. Нормативні посилання.

- 2.1 ПО-2021-03 «Положення про Раду ТОВ «Центр з сертифікації та оцінювання відповідності будівельних матеріалів».
- 2.2 ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 «Оцінювання відповідності. Словник термінів та загальні принципи».

3. Терміни, визначення та скорочення.

Крім термінів, що визначені ДСТУ ISO/IEC 17000:2007, в процедурі застосовано наступні терміни:

- 3.1 Апеляція - запит представника об'єкту сертифікації до ЦС про перегляд рішення, що було прийняте по відношенню до об'єкта сертифікації.
- 3.2 Апелянт – особа (фізична або юридична), що подала апеляцію. Апелянтом може бути заявник або постачальник.
- 3.3 Скарга - вираження невдоволеності (усне чи письмове) діяльністю з сертифікації ЦС з боку будь-якої особи або організації з очікуванням відповіді.

4. Відповідальність.

- 4.1 Існують фактори, які унеможливають однозначне визначення термінів процедури розгляду апеляцій, скарг та спірних питань в цілому. Наприклад, у разі якщо більше ніж половина членів Ради була пов'язана зі змістом апеляції менше ніж два роки тому, необхідний додатковий час на зміну складу Ради для забезпечення голосування. Також, запит та аналізування додаткової інформації щодо змісту апеляції або залучення сторонніх організацій для проведення порівняльного оцінювання може значно сповільнити процедуру розгляду. Залучення сторонніх організацій може затягнути час не невизначений термін, оскільки, ці організації будуть виконувати роботи згідно власних процедур. Тому, під час визначення додаткових заходів ЦС та члени Ради повинні прагнути скоротити терміни розгляду апеляцій та скарг та повідомляти про власні наміри апелянта/скаржника з метою врахування його думки з цього питання.

5. Опис процедури

- 5.1 Політика розгляду апеляцій та скарг.
- 5.1.1 Сторони, які залежать від сертифікації, очікують, що апеляції та скарги будуть проаналізовані і, якщо вони визнані дійсними, повинні мати впевненість, що відповідні заходи будуть вжиті, щоб вирішити апеляції. Результативне реагування на апеляції та скарги - це важливий засіб захисту для ЦС, його замовників і інших споживачів сертифікації від помилок, недоглядів або необґрунтованої поведінки. Довіра до сертифікаційної діяльності зберігається, коли апеляції, скарги та спірні питання розглядаються відповідним чином. Відповідний баланс між принципами відвертості і конфіденційності необхідний для того, щоб продемонструвати чесність і достовірність всім зацікавленим сторонам.
- 5.1.2 Подання апеляції або скарги не зупиняє дії прийнятого рішення.
- 5.1.3 Подання та розгляд апеляцій та скарг здійснюється безкоштовно.
- 5.1.4 Відмова від апеляції до засідання Ради є підставою для припинення розгляду апеляції.
- Повторні подання апеляції щодо цього ж питання приймаються до уваги керівництвом ЦС та

Розробив:	Перевірив:
Батрак Т. І.	Сафаров А. А.

ТОВ «Центр з сертифікації та оцінювання відповідності будівельних матеріалів»	Процедура розгляду апеляцій та скарг в ТОВ «Центр з сертифікації та оцінювання відповідності будівельних матеріалів» (ПР-7.13-2021-02)	Прим. № <u>1</u>
		контрольний

Радою, але можуть не розглядатись.

5.1.5 Усі скарги та апеляції, а також дії, що виконуються для їх вирішення, реєструються та відстежуються.

5.2 Процедура розгляду апеляцій.

5.2.1 Подання та реєстрація апеляції.

5.2.1.1 У разі незгоди з прийнятим рішенням щодо сертифікації (зокрема, рішення про відмову у видачі сертифіката, рішення про скорочення галузі сертифікації) заявник або постачальник має право надіслати у будь-який зручний спосіб письмовий запит на адресу ЦС. Апеляція повинна мати підпис та ПІБ особи, яка склала апеляцію, адресу для листування, та, якщо апелянтом є юридична особа, додатково містити реквізити юридичної особи.

5.2.1.2 В апеляції має бути чітко викладена суть справи та бажане апелянтом рішення. До апеляції повинні додаватись усі необхідні документи й матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції.

5.2.1.3 Апеляція подається не пізніше ніж місяць з моменту інформування заявника про прийняте рішення щодо сертифікації. Свідченнями про дату інформування заявника про прийняте рішення щодо сертифікації є штамп поштового відділення одержувача листа з рішенням ЦС, підпис представника заявника про отримання рішення щодо сертифікації на другому примірнику рішення.

5.2.1.4 Датою подання апеляції є дата отримання її будь-яким з співробітників ЦС поштою або особисто від представника об'єкту сертифікації.

5.2.1.5 Усі апеляції, що надходять до ЦС, приймаються та реєструються у день їх надходження в журналі вхідної кореспонденції. Після проведення реєстрації документи передаються на розгляд директора ЦС.

5.2.1.6 Директор ЦС, розглянувши зміст апеляції у найкоротшій термін, визначає, чи апеляція стосується діяльності з сертифікації, за яку він відповідає, і якщо так, накладає візу «для розгляду на позаплановому засіданні Ради ЦС» (та інше, за необхідності) та передає документи секретарю Ради ЦС.

5.3 Якщо апеляція подається особисто, номер з журналу вхідної кореспонденції ставиться на копію апеляції, що залишається у позивача та є підтвердженням надходженням апеляції до ЦС. Якщо апеляція надійшла поштою, секретар Ради направляє рекомендований лист на зазначену у апеляції адресу з підтвердженням отримання апеляції та реєстраційним номером.

5.4 Готування до засідання Ради ЦС.

5.4.1.1 Секретар Ради ЦС організовує планове або позапланове засідання Ради відповідно до ПО-2021-03 та розсилає матеріали щодо апеляції членам Ради.

5.4.1.2 Для розгляду апеляцій члени Ради повинні мати щонайменше такі документи:

- письмову заяву заявника та інформація, що була додана до неї;
- листування щодо спірних питань між заявником і ЦС.

5.4.1.3 У разі прийняття Радою рішення про очне засідання секретар Ради повинен поінформувати апелянта про дату та місце засідання та запросити його (або його представника) до участі в такому засіданні. У разі прийняття Радою рішення про заочне засідання секретар Ради повідомляє апелянта про кінцеву дату заочного голосування Ради та будь які проміжні рішення (зокрема, щодо утворення робочих груп, прийняті робочими групами рішення, залучення експертів, перенесення термінів прийняття рішень).

5.4.1.4 Секретар Ради забезпечує членів Ради інформацією для розгляду апеляції у будь-який зручний для членів Ради та секретаря Ради спосіб, враховуючи необхідність забезпечення конфіденційності та обмеження доступу до цієї інформації інших осіб.

5.4.1.5 Дату отримання документів секретар Ради за необхідності підтверджує будь-якими засобами зв'язку.

5.4.1.6 Члени ради аналізують надіслані матеріали щодо апеляції протягом 1 тижня. При цьому, повинні враховуватись результати розгляду подібних апеляцій у минулому. Аналізування

Розробив: Батрак Т. І.	Перевірив: Сафаров А. А.
---------------------------	-----------------------------

ТОВ «Центр з сертифікації та оцінювання відповідності будівельних матеріалів»	Процедура розгляду апеляцій та скарг в ТОВ «Центр з сертифікації та оцінювання відповідності будівельних матеріалів» (ПР-7.13-2021-02)	Прим. № <u>1</u>
		<u>контрольний</u>

здійснюється з метою визначення достатності інформації для прийняття рішення членом Ради особисто та для організації засідання Ради.

5.4.1.7 Пропозиції щодо порядку денного, розроблені членами Ради на підставі попереднього аналізування, надсилаються секретарю Ради для організації засідання Ради та прийняття рішення щодо апеляції.

5.4.1.8 За необхідності (наприклад, отримання додаткової інформації), етап попереднього розгляду може повторюватись.

5.4.1.9 Секретар Ради за вказівкою Голови Ради готує порядок денний засідання Ради, перелік запрошуваних осіб та інформує членів Ради, апелянта та запрошуваних осіб про дату, місце та час засідання. Присутність на засіданні Ради апелянта та представників ЦС не є обов'язковою, але бажаною.

5.5 Під час готування до засідання Голова Ради повинен визначити чи був пов'язаний хто-небудь з членів Ради зі змістом апеляції протягом останніх двох років та надати секретарю вказівку не надсилати матеріали щодо апеляції цим членам. Проте, цим членам Ради секретар повинен надіслати повідомлення про таке рішення з обґрунтуванням Голови Ради.

5.6 Щоб забезпечити відсутність конфлікту інтересів, для розгляду або прийняття рішення щодо скарги або апеляції, ЦС не залучає персонал (зокрема, тих, хто має керівну посаду), хто надав консультування клієнту або працював у клієнта упродовж двох років після надання консультування або роботи у клієнта.

5.7 Розгляд апеляції.

5.7.1 Очне засідання Ради ЦС.

5.7.1.1 Очне засідання Ради з метою прийняття рішення за апеляцією проводиться відповідно до ПО-2021-03 з врахуванням положень цієї процедури.

5.7.1.2 Голова Ради докладає зміст апеляції та підтверджує його у апелянта (у разі присутності). У випадку відмови апелянта від апеляції під час засідання, Голова Ради повинен винести на голосування проект рішення про припинення розгляду.

5.7.1.3 У відповідь, у разі присутності, представник(и) ЦС обґрунтовують рішення.

5.7.1.4 Голова Ради, або один з її членів докладає зміст матеріалів апеляції.

5.7.1.5 Члени Ради ґрунтуючись на власних результатах попереднього аналізування матеріалів задають питання представникам будь-якої сторони.

5.7.1.6 Рішення щодо апеляції приймається особисто кожним присутнім на засіданні членом Ради ґрунтуючись на результатах попереднього аналізування, відповідей представників ЦС та апелянта, будь якої іншої отриманої інформації (наявність скарг на апелянта, негативної інформації у засобах масової інформації, органів державного нагляду та інше).

5.7.1.7 Рішення щодо апеляції не повинне визначити будь-які стягнення, покарання або компенсації. Воно може містити висновок про коригувальні та/або запобіжні дії та/або коригування, рішення про повідомлення зацікавлених сторін (включаючи орган з акредитації), але повинне містити висновок про обґрунтованість чи необґрунтованість апеляції.

5.7.1.8 По кожній апеляції повинне бути прийняте рішення на користь однієї з двох сторін (апелянта або ЦС). Копія рішення надається апелянту або особисто (в разі його присутності), або поштою. Якщо голосування виявило, що всі члени Ради утрималися, Голова приймає рішення про повторне засідання Ради з метою отримання та аналізування додаткової інформації.

5.7.2 Заочне засідання Ради ЦС.

5.7.2.1 Заочне засідання Ради з метою прийняття рішення за апеляцією проводиться відповідно до ПО-2021-03 з врахуванням положень цієї процедури.

5.7.2.2 Під час прийняття рішення про заочне засідання Ради з метою розгляду апеляції необхідно враховувати, що заочний розгляд та прийняття рішення більш тривалий та, в окремих випадках (наприклад, затримка відправки продукції), така процедура може бути розцінена як навмисна затримка розгляду та мати негативний вплив на довіру до ЦС. Тому, керівництво ЦС та

Розробив:	Перевірив:
Батрак Т. І.	Сафаров А. А.

ТОВ «Центр з сертифікації та оцінювання відповідності будівельних матеріалів»	Процедура розгляду апеляцій та скарг в ТОВ «Центр з сертифікації та оцінювання відповідності будівельних матеріалів» (ПР-7.13-2021-02)	Прим. № <u>1</u>
		<u>контрольний</u>

члени Ради повинні враховувати зміст апеляції, вимоги апелянта щодо коригувальних дій та діяти відповідно.

5.7.2.3 Питання членів Ради до апелянта або ЦС ставляться через секретаря Ради на його електронну адресу, факсом або листом. Відповіді членам Ради секретар розсилає таким же чином. Про всі питання та відповіді, що ставляться окремими членами Ради секретар сповіщає кожному члену Ради на його електронну адресу, факсом або листом. При цьому, секретар Ради зобов'язаний повідомляти про надсилання інформації адресату та підтверджувати отримання ним цієї інформації по телефону.

5.7.2.4 Особисте рішення кожного члена Ради, що приймає участь у голосуванні повинне бути надіслано секретарю Ради листом «з повідомленням» або кур'єром.

5.7.2.5 Якщо термін голосування вичерпаний, але секретар має інформацію про відправлений вчасно лист з рішенням окремого члена Ради, термін продовжується для надсилання повторного листа, але не більше ніж на 2 тижні.

5.6 Дії зацікавлених сторін після прийняття рішення.

5.6.1 Рішення Ради щодо апеляції є обов'язковим для ЦС. Копія рішення надсилається апелянту поштою.

5.6.2 У разі визнання правомірності апеляції:

- ЦС провадить дії відповідно рішення Ради без додаткової оплати з боку апелянта;
- Якщо Ради не визначила коригувальні дії ЦС розробляє їх самостійно;
- Інформація щодо розгляду апеляції вноситься у якості вхідних даних для аналізування з боку керівництва.

5.6.3 Апелянт, у разі незгоди з рішенням Ради, має право відстоювати власні права відповідно до законодавства України.

5.7 Процедура розгляду скарг.

5.7.1 Подання та реєстрація скарги або спірного питання.

5.7.1.1 Скарга може бути подана письмово або усно, мати або ні ідентифікацію скаржника.

5.7.1.2 Датою подання скарги є дата отримання її будь-яким з співробітників ЦС у будь-який спосіб.

5.7.1.3 Всі письмові скарги (лист, факс або електронна пошта), що надходять до ЦС, приймаються та реєструються у день їх надходження в журналі вхідної кореспонденції. Після проведення реєстрації документи передаються на розгляд директору ЦС.

5.7.1.4 Всі усні скарги реєструються у в журналі реєстрації скарг. Журнал може вестись як у паперовому так й в електронному вигляді. При цьому мінімальний обсяг журналу повинен включати наступну інформацію:

- порядковий номер скарги;
- джерело отримання;
- номер документа (лист, факс та інше), з яким отримано скаргу;
- коригувальні та/або запобіжні дії;
- відповідальний за впровадження коригувальних та/або запобіжних дій;
- дата впровадження коригувальних та/або запобіжних дій.

5.7.1.5 Журнал реєстрації усних скарг повинен бути у кожному підрозділі ЦС.

5.7.1.6 За фактом подання усної скарги відповідальний фахівець складає службову на ім'я директора ЦС.

5.7.1.7 Директор ЦС, розглянувши зміст скарги у найкоротшій термін, накладає візу з визначенням фахівця, якого стосується скарга/спірне питання та передає йому документи для аналізування та пояснень.

5.7.2 Розгляд скарги/спірного питання та прийняття рішення.

5.7.2.1 Термін розглядання в цілому не повинен перевищувати 1 місяця.

5.7.2.2 Керівник підрозділу, якого стосується скарга, здійснює аналізування на підставі нормативних документів, що визначають вимоги до відповідної функції/процесу. Термін

Розробив: Батрак Т. І.	Перевірив: Сафаров А. А.
---------------------------	-----------------------------

ТОВ «Центр з сертифікації та оцінювання відповідності будівельних матеріалів»	Процедура розгляду апеляцій та скарг в ТОВ «Центр з сертифікації та оцінювання відповідності будівельних матеріалів» (ПР-7.13-2021-02)	Прим. № <u> 1 </u>
		<u>контрольний</u>

аналізування не повинен перевищувати 1 тиждень. Під час аналізування необхідно розглядати:

- Причину появи скарги;
- Пов’язані зі змістом скарги функції/процеси/підрозділи ЦС;
- Ресурси, які необхідні для розгляду;
- Підготовленість персоналу.

5.7.2.3 Результати аналізування відповідальний фахівець докладає директор ЦС у письмовому вигляді.

5.7.2.4 Директор ЦС може організувати перевірку наданих інформації та обґрунтувань особисто або за допомогою позапланового внутрішнього аудиту.

5.7.2.5 За результатами аналізування наданої інформації та результатів її перевірки директор ЦС вносить рішення. Директор ЦС може прийняти рішення щодо:

- Задоволення скарги повністю;
- Незадоволення скарги повністю;
- Задоволення скарги частково.

5.7.3 Дії зацікавлених сторін після прийняття рішення.

5.7.3.1 Результати аналізування в письмовому вигляді доводяться до скаржника якщо скарга містить ідентифікованого скаржника.

5.7.3.2 Результати розгляду скарг представляються на розгляд Ради на планових засіданнях та включаються у якості вхідних даних до розгляду з боку керівництва.

Розробив:	Перевірів:
Батрак Т. І.	Сафаров А. А.

ТОВ «Центр з сертифікації та оцінювання відповідності будівельних матеріалів»	Процедура розгляду апеляцій та скарг в ТОВ «Центр з сертифікації та оцінювання відповідності будівельних матеріалів» (ПР-7.13-2021-02)	Прим. № <u>1</u>
		контрольний

Відомості про внесення змін

Номер зміни (документа)	Номери сторінок			Дата введення зміни	Підпис
	замінених	нових	анульованих		

ТОВ «Центр з сертифікації та оцінювання відповідності будівельних матеріалів»	Процедура розгляду апеляцій та скарг в ТОВ «Центр з сертифікації та оцінювання відповідності будівельних матеріалів» (ПР-7.13-2021-02)	Прим. № <u> 1 </u>
		<u>КОНТРОЛЬНИЙ</u>

ВІДОМОСТІ ПРО ОЗНАЙОМЛЕННЯ

№№ пп	Дата	Прізвище та ініціали	Підпис
1		Сафаров А. А.	
2		Батрак Т. І.	
3		Сафаров Т. А.	
4		Назаренко В. М.	

Розробив:	Перевірів:
Батрак Т. І.	Сафаров А. А.