

	ВИТЯГ з Методики	М-06-НЯ
	«Управління невідповідною продукцією	Редакція 05
	(послугами)»	

5.4.2 Невідповідності, виявлені при аналізуванні апеляцій/скарг/претензій підприємств-замовників або їх споживачів, листів-запитів від контролюючих органів чи органів державної влади. Розгляд скарг та апеляцій замовника. У разі отримання листа (апеляцій/скарг/претензій) від замовника, скликається нарада – загальна чи за участі вищого керівництва (директор, заступник директора/УЯ, начальники підрозділів, проводиться аналіз листа, визначається характер, причини невідповідностей, призначаються відповідальні виконавці та визначаються необхідні коригувальні та запобіжні дії. Вирішується доцільність оформлення протоколу невідповідності (залежно від змісту листарекламації). За результатами наради складається Протокол наради. Якщо Замовник бажає опротестувати заходи щодо його заявки на сертифікацію продукції (атестацію виробництва), визнання сертифіката, скасування ліцензійної угоди, оцінки відповідності, результати роботи ВЦ та ЕТЦ, він повинен подати письмову апеляцію, скаргу, претензію до ОС. 5.4.2.1 Апеляція/скарга повинна бути подана не пізніше 30 календарних днів після одержання повідомлення про прийняте ОС рішення. Апеляцію/скаргу може бути подано у будь-який спосіб: - особисто: на адресу м. Дніпро, просп. Б. Хмельницького, 139к - поштою: на адресу 49055, м. Дніпро, а/с 3439 - електронною поштою – ел. пошта/doszt@ua.fm; - телефоном: (+38 056) 787 18 42, 791 60 47; - особисто на прийомі у директора. Апеляція/скарга повинна містити такі відомості: - найменування, юридична, поштова адреси апелянта/скаржника, телефон, факс, електронну адресу; - інформацію, у тому числі документи (за наявності), що підтверджують порушення ОС процесу сертифікації (процесів ВЦ чи ЕТЦ); - вимоги апелянта/скаржника; - запропонований спосіб вирішення питання. При поданні, розгляді апеляції/скарги та ухваленні рішення щодо апеляції ОС не здійснює будь-які дискримінаційні дії щодо апелянта. Облік апеляцій/скарг ведеться ОС з занесенням відповідних даних до журналу реєстрації апеляцій та скарг (Ф-01-М-06-НЯ). ОС несе відповідальність за всі рішення на всіх рівнях процесу розглядання апеляцій/скарг та за збирання і перевіряння всієї необхідної інформації, щоб підтвердити скаргу.

Подання апеляції/скарги не зупиняє дії прийнятого рішення. 5.4.2.2 Після отримання апеляції/скарги, ОС підтверджує, чи стосується апеляція/скарга діяльності щодо сертифікації (процесів ВЦ чи ЕТЦ), за яку несе відповідальність ОС і, якщо так, діє відповідно до процесу роботи з апеляцією/скаргою. У разі, якщо апеляція/скарга стосується сертифікованого Замовника, під час її розглядання враховується результативність сертифікованої системи управління якістю. Будь-яка скарга на сертифікованого Замовника передається сертифікованому Замовнику, якого ця скарга стосується, у 10-ти денний строк. Коли це можливо, ОС листом підтверджує отримання апеляції протягом трьох робочих днів, апеляційна комісія письмово надає апелянту проміжні звіти і підсумки. Для розгляду кожної апеляції/скарги створюється апеляційна комісія. До складу комісії не може входити персонал, включаючи керівний, якщо він був задіяний протягом двох останніх років у виконанні робіт Замовника чи Постачальника, апеляція/скарга якого розглядається. Склад комісії затверджується наказом Д. Апеляційна комісія розглядає апеляцію/скаргу не пізніше одного місяця після її одержання. Апеляційна комісія для розгляду апеляцій/скарг повинна мати такі документи: - апеляцію/скаргу Замовника; - листування щодо спірного питання між Замовником, Випробувальною лабораторією та ОСВ; - результати попередніх подібних апеляцій/скарг; - протоколи випробувань продукції (якщо скарга стосується процесу сертифікації продукції). ОС припиняє розгляд апеляції/скарги, якщо після отримання до розгляду від апелянта/скаржника надійшло клопотання про відмову від апеляції/скарги. Апеляційна комісія має право запитувати будь-яку інформацію або документи, які необхідні для розгляду апеляції/скарги, враховуючи вимоги щодо конфіденційності, та встановлювати строк надання такої інформації. На вимогу ОС апелянт/скаржник зобов'язаний надати всі документи, відомості та матеріали, які підтверджують чи пояснюють факти, що містяться в апеляції/скарзі. Документація надається членам апеляційної комісії ОС не пізніше, як за два тижні до засідання комісії. Замовник-апелянт/скаржник має право бути заслуханим на засіданні апеляційної комісії. Апеляційна комісія розглядає спірні питання конфіденційно. Під час прийняття рішення мають бути присутні тільки члени комісії в повному складі. 5.4.2.3 Апеляційна комісія при розгляді апеляції, як правило, приймає одне з таких рішень: - визнати рішення ОС, стосовно якого апелянт подав апеляцію, вірним - визнати рішення ОС, стосовно якого апелянт подав апеляцію, не вірним. Рішення щодо апеляції/скарги, яке буде повідомлено апелянту/скаржнику затверджується керівником ОС, який не був включений до апеляційної комісії. Рішення апеляційної комісії письмово доводиться до відома Замовника/апелянта/скаржника та до ОС протягом трьох робочих днів після прийняття рішення. У випадку коли апеляція/скарга визнана несправедливою, ОС направляє апелянту/скаржнику письмову відповідь із обґрунтуванням рішення. ОС виконує дії по усуненню недоліків згідно М-04-НЯ, М-05-НЯ, М-06-НЯ. Витрати, пов'язані із розглядом апеляцій, несе кожна із сторін. У разі незгоди з рішенням апеляційної комісії Замовник має право звернутися до Комісії з апеляцій Національного агентства з акредитації. Орган сертифікації повинен надати офіційне повідомлення апелянту щодо закінчення процесу розглядання апеляції (скарги, коли це можливо).

5.4.2.4 ОС разом із Замовником, якого стосується скарга та скаржником вирішують доцільність, обсяг та спосіб розголошення предмету скарги та висновків щодо скарги.