

ВИТЯГ З ІНСТРУКЦІЇ ОС «ПОРЯДОК РОЗГЛЯДАННЯ СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ» (Q1.09.05)

«5 ПОЛІТИКА КЕРІВНИЦТВА ОС ЩОДО РОЗГЛЯДАННЯ СКАРГ

5.1 Основою політики керівництва ОС є висока якість послуг та своєчасне виконання замовлень, для задоволення потреб заявників, з урахуванням їхніх вимог та побажань.

5.2 ОС дотримується наступних принципів:

- наочність - інформацію про те, як і де подавати скаргу, належним чином доведено до відома замовників, персоналу та інших зацікавлених сторін;
- доступність - процес розглядання скарг є легкодоступним всім скаржникам. В даній інструкції регламентовано процес подавання та розглядання скарг. Процес розглядання скарг і допоміжна інформація є простою для сприйняття та застосування і подана зрозумілою мовою для всіх зацікавлених сторін;
- спроможність швидко реагувати - отримання кожної скарги відразу підтверджується скаржникові. Скарга подається в довільній формі, розглядається швидко, враховуючи її терміновість. Питання, пов'язані зі здоров'ям та безпекою, опрацьовується негайно. Весь персонал ОС до скаржників ставиться ввічливо, інформуючи про хід розглядання їхньої скарги протягом усього процесу розглядання скарг;
- об'єктивність - персонал ОС до кожної скарги ставиться рівноправно, об'єктивно та неупереджено протягом усього процесу розглядання скарг;
- платежі - доступ до розглядання скарг для скаржника є безкоштовним;
- конфіденційність - при необхідності ідентифікації особистості скаржника, для цілей розглядання скарги, в межах ОС є інформація про скаржника, яка належно захищена від розголошення, якщо тільки замовник чи скаржник однозначно не погоджуються з її розголошенням;
- підхід, орієнтований на замовника - ОС відкритий для зворотнього зв'язку, зокрема щодо скарг, і своїми діями доводить свої зобов'язання щодо розв'язання скарг;
- відповідальність - ОС встановив відповідальність за дії та рішення ОС щодо розглядання скарг і звітування про них;
- постійне поліпшування - постійне поліпшування процесу розглядання скарг і якості надання послуг є незмінним завданням ОС.

6 ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ АПЕЛЯЦІЇ

6.1 Подання апеляції

6.1.1 Заявник протягом 10 днів після отримання ним рішення або інформації про дії ОС, які він бажає оскаржити, повинен подати на ім'я керівника ОС письмову апеляцію в довільній формі.

6.1.2 Заявник може оскаржити такі дії та рішення ОС:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на сертифікацію;
- необґрунтована відмова у видачі сертифіката відповідності;

- інші дії, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів заявника у сфері сертифікації.

Апеляція реєструється в Журналі реєстрації апеляцій (Додаток А) та в двотижневий термін подається на розгляд комісії. В апеляції повинна бути чітко викладена суть скарги. Подання апеляції не зупиняє дії прийнятого рішення.

6.1.3 Після отримання апеляції, ОС повинен підтвердити, чи стосується вона діяльності з сертифікації, за яку несе відповідальність ОС. Якщо апеляція стосується сертифікованого замовника, при розгляді ОС враховує результативність сертифікованої системи управління замовника. Будь-яка скарга на сертифікованого замовника передається ОС сертифікованому замовнику, якого вона стосується, у придатний термін.

6.2 Формування комісії

6.2.1 Для розгляду та прийняття рішення за кожною апеляцією створюється спеціальна апеляційна комісія, до складу якої включаються: представники ОС, а також, за потреби, представники інших зацікавлених організацій (за згодою).

6.2.2 Під час формування складу комісії повинна враховуватись професійна компетентність її членів, а також забезпечуватись їх незалежність від конфліктуючих сторін. ОС повинен забезпечити, що особи, залучені до процесу розгляду апеляцій, не виконували аудит і не ухвалювали рішення щодо сертифікації.

6.2.3 Комісія у своїй діяльності керується законами України, нормативною документацією.

6.2.4 Кандидатура голови комісії та її склад затверджуються наказом керівника ОС.

6.2.5 Заступник голови комісії і секретар комісії обираються на засіданні.

6.2.6 Головує на засіданнях голова апеляційної комісії, а за його відсутності його обов'язки виконує заступник.

6.2.7 В обов'язки секретаря входить: прийом апеляцій, їх реєстрація в "Журналі реєстрації апеляцій" та підготовка документів до розгляду.

6.2.8 Секретар апеляційної комісії права голосу не має.

6.3 Розгляд апеляцій

6.3.1 Перед розглядом апеляцій заявник ознайомлюється з процедурою розгляду апеляції. Зареєстрована апеляція і інші матеріали, що надійшли разом з нею, передаються голові комісії.

6.3.2 Апеляція розглядається апеляційною комісією ОС в термін не пізніше одного місяця після її реєстрації ОС.

6.3.3 Секретар готує всю необхідну для розгляду документацію та надає її членам апеляційної комісії не пізніше, як за два тижні до засідання комісії для ознайомлення.

Апеляційна комісія для розгляду апеляції повинна мати наступні документи:

- апеляцію заявника;
- листування щодо спірного питання між заявником та ОС.

6.3.4 Зацікавлені сторони сповіщають про розгляд апеляції в письмовому вигляді з визначеним денним порядком засідання комісії.

Обговорення результатів розгляду апеляції проводиться на закритому засіданні комісії тільки її членами у складі, достатньому для прийняття відповідного рішення (не менше двох третіх складу комісії).

6.3.5 Під час розгляду апеляції сторони мають право задавати питання, давати відповіді, робити заяви, виступати, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах.

6.3.6 Протоколи засідань комісії повинні чітко і коротко описувати суть апеляції, зміст усіх запитань, відповідей і виступів.

6.3.7 Обговорювання може проводитись листуванням, якщо це не заперечує основним правилам.

6.3.8 Апеляційна комісія розглядає спірні питання конфіденційно.

6.4 Рішення комісії

6.4.1 За результатами обговорення та розгляду апеляції комісією виноситься рішення, яке приймається на закритому засіданні більшістю голосів та підписується головою комісії і всіма її членами. Рішення, що буде повідомлене апелянту (позивачу), ухвалюється, перевіряється і затверджується особами, не залученими попередньо до змісту апеляції (предмету апеляції).

6.4.2 Якщо комісія визнає дії або рішення ОС правомірними, то вона приймає рішення про відмову заявнику у задоволенні апеляції.

Після офіційного розгляду апеляції комісія письмово доводить до сторін прийняте рішення.

6.4.3 Апеляційна комісія приймає одне з таких рішень:

- видати сертифікат (ліцензійну угоду);
- відмовити у видачі сертифіката (ліцензійної угоди);
- скасувати видану ліцензійну угоду.

6.4.4 У разі незгоди з рішенням апеляційної комісії однієї із сторін, вона має право звернутися безпосередньо до арбітражного суду згідно з чинним законодавством.

6.4.5 Витрати, пов'язані з розглядом апеляції несе кожна із сторін.

6.4.6 Протоколи засідань комісії та відповідні рішення зберігаються в ОС протягом 10 років.

6.4.7 ОС разом з замовником і позивачем визначає, чи потрібно, і якщо так, у якому обсязі, повинно бути розголошено предмет апеляції і висновки.

7 ПОРЯДОК РОЗГЛЯДАННЯ СКАРГ

7.1 Зобов'язання

7.1.1 ОС має дієво виконувати свої зобов'язання щодо результативного розглядання скарг.

7.1.2 Стала зобов'язаність щодо реагування на скарги дає змогу як персоналу, так і замовникам сприяти поліпшуванню процесів ОС.

7.1.3 Найвище керівництво має забезпечити встановлення цілей щодо розглядання скарг для відповідних функційних підрозділів і рівнів у межах організації. Цілі встановлюються один раз на рік.

7.2 Отримання скарги

7.2.1 Після надходження початкової скарги вона подається керівникові ОС для резолюції і реєструється в Журналі реєстрації скарг (Додаток Б), використовуючи допоміжну інформацію. У записі про початкову скаргу зазначається спосіб задоволення скарги, що його прагне скаржник, та будь-яка інша інформація, необхідна для результативного розглядання скарги, зокрема:

- опис скарги та відповідні допоміжні дані;
- запропонований скаржником спосіб задоволення скарги;
- кінцевий термін для відповіді;
- дані про працівників, підрозділ;
- негайно виконану дію (якщо така є).

7.2.2 Після отримання скарги, ОС повинен підтвердити, чи стосується скарга діяльності з сертифікації, за яку несе відповідальність ОС, повідомити письмово про це скаржника, визначити кінцевий термін для надання відповіді по скарзі та визначити необхідність виконання негайних дій по даній скарзі.

7.2.3 Для розгляду та прийняття рішення за кожною скаргою формується комісія (при необхідності, на засідання запрошуються представники Комітету неупередженості ОС), при цьому враховується компетентність членів комісії (згідно п. 2 даної інструкції). Секретар комісії, до проведення засідання, заповнює "Протокол реєстрації розглядання скарг" (Додаток В).

7.2.4 Кожна скарга оцінюється з погляду таких критеріїв, як суттєвість, наслідки для безпеки, складність, вплив, а також потреба та можливість виконання негайної дії.

7.2.5 Члени комісії ретельно розглядають всі відповідні обставини виникнення скарги і вивчають всю інформацію стосовно скарги. Рівень ретельного розглядання має бути сумірний з важливістю, частотою виникнення та суттєвістю скарги.

7.2.6 На підставі відповідного розглядання на засіданні комісії визначаються способи вирішення проблеми та запобігання її виникненню в майбутньому. Якщо скаргу неможливо негайно розв'язати, тоді її необхідно опрацювати у передбачений спосіб, щоб якнайшвидше довести її до результативного розв'язання.

7.3 Відстежування скарги

Скарга відстежується з моменту початкового отримання протягом усього процесу доти, доки не буде задоволено скаргу або не буде прийнято остаточне рішення. Поточний статус скарги повідомляється скажнику на його запит, а також періодично, принаймні за настання попередньо установленого кінцевого терміну.

7.4 Повідомлення про рішення

Пов'язані зі скарою рішення чи будь-яка дія стосовно скажника або залученого персоналу, після прийняття рішення на засіданні комісії, повідомляються відразу після прийняття рішення чи вибору дії.

7.5 Закриття скарги

7.5.1 Якщо скажник погоджується із запропонованим рішенням або запропонованою дією, тоді рішення чи дія виконується та реєструється (Додаток Б).

7.5.2 Якщо скажник відхиляє запропоноване рішення чи запроповану дію, тоді скарга має залишатися відкритою. Це треба зареєструвати, а скажника треба поінформувати про наявні альтернативні форми внутрішнього та зовнішнього звернення.

7.5.3 ОС має продовжувати відстежувати хід розглядання скарги доти, доки всі прийнятні внутрішні та зовнішні варіанти звернення не буде вичерпано або скаргу не буде задоволено.