



ПРОМЕКСПЕРТИЗА

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«НАУКОВО-ВИРОБНИЧЕ ПІДПРИЄМСТВО  
«ПРОМЕКСПЕРТИЗА»**



**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ**

**СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ**  
**Процедура**

**№ П-7.5/01**

**м. Дніпро**

## ЗМІСТ

1	Мета . . . . .	3
2	Сфера застосування . . . . .	3
3	Нормативні посилання . . . . .	3
4	Терміни, позначення та скорочення . . . . .	3
5	Відповідальність . . . . .	4
6	Загальні положення. . . . .	5
7	Порядок обробки скарг та їх вирішення . . . . .	6
8	Порядок розгляду апеляцій та прийняття рішень по ним	8
9	Порядок зберігання скарг. . . . .	10
10	Порядок відшкодування збитків. . . . .	10
	Додаток А. Форма журналу реєстрації скарг та апеляцій . . .	11

## 1 Мета

Вирішення скарг (апеляцій) здійснюється з метою усунення невідповідностей та забезпечення задоволеності замовників згідно з вимогами ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019.

## 2 Сфера застосування

Ця процедура встановлює порядок реєстрації, аналізування, розслідування причин скарги (апеляції), її обґрунтованість, усунення невідповідності, розробки коригувальних дій, обліку та аналізу з боку керівництва ОІ, ефективності впроваджених заходів щодо попередження невідповідностей.

Процедура є обов'язковою для менеджера з якості та керівництва органу з інспектування ТОВ «НВП «ПРОМЕКСПЕРТИЗА».

## 3 Нормативні посилання

В цій процедурі здійснюються посилання на такі нормативні документи:

– ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019 «Оцінка відповідності. Вимоги до роботи різних типів органів з інспектування» (EN ISO/IEC 17020:2012, IDT; ISO/IEC 17020:2012, IDT).

- ДСТУ ISO 10002:2019 Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях (ISO 10002:2018, IDT).

## 4 Терміни, позначення та скорочення

В цій процедурі використовуються такі терміни визначення та скорочення:

- ТОВ «НВП «ПРОМЕКСПЕРТИЗА» – Товариство з обмеженою відповідальністю «Науково-виробниче підприємство «ПРОМЕКСПЕРТИЗА»;
- ВВ – відповідальний виконавець;
- НЯ – настанова з якості;
- НД – нормативна документація;
- СМЯ – система менеджменту якості;
- ОІ – орган з інспектування;

– АК – апеляційна комісія;

- **апеляційна комісія** - тимчасова комісія для розгляду отриманої апеляції за рішенням керівника ОІ.

При створенні комісії забезпечується незалежність її членів від сторін, що конфліктують, а саме: не допускається призначення до складу комісії посадових осіб структурних підрозділів, які були безпосередніми виконавцями робіт (послуг) щодо якості яких, або порядку виконання яких, надійшло звернення позивача (скаржника);

- **позивач (скаржник)** – замовник робіт, особа або організація та їх представники, що подають скаргу чи апеляцію;

- **апеляція** – запит представника замовника робіт до ОІ про перегляд рішення, що прийняте по відношенню до об'єкта інспектування;

- **скарга** – на відміну від апеляції, вираження невдоволення щодо діяльності ОІ з боку будь-якої організації чи особи, викладене як правило в письмовій формі, з очікуванням відповіді або рішення.

## 5 Відповідальність

5.1 Відповідальність за вирішення скарг (апеляцій) в межах органу з інспектування ТОВ «НВП «ПРОМЕКСПЕРТИЗА» покладено на Директора.

5.2 Відповідальність за реєстрацію та контроль опрацювання скарг (апеляцій), ефективність впровадження коригувальних дій покладено на менеджера з якості.

5.3 Відповідальність за проведення розслідувань, складання актів за результатами розслідувань та виявлення причин покладено на керівника органу з інспектування ТОВ «НВП «ПРОМЕКСПЕРТИЗА» та відповідальних експертів технічних.

5.4 Відповідальність за контроль опрацювання скарги (апеляції), ефективність впроваджених коригувальних дій перед замовником покладено на Директора ТОВ «НВП «ПРОМЕКСПЕРТИЗА».

## 6 Загальні положення

6.1 Заявник (позивач) має право оскаржити рішення або дії ОІ про що він повинен надати письмовий запит на ім'я керівника ОІ.

Відомості, які має подавати скаржник в письмовому вигляді, для розгляду скарги щодо дій ОІ принаймні потрібні містити дані:

- відомості про позивача (скаржника);
- юридичну адресу;
- контактні данні;
- ідентифікацію об'єкта, якого стосується скарга;
- суть скарги;
- дата.

До запитів, що надходять та реєструються в ТОВ «НВП «ПРОМЕКСПЕРТИЗА», належать письмові звернення щодо робіт з інспектування, з питань:

- незгоди з висновками або рішеннями, прийнятими ОІ;
- порушення затверджених порядків інспектування;
- невиконання договірних обов'язків;
- порушення термінів виконання робіт;
- незадоволеності діями або бездіяльністю ОІ, які призвели до порушення прав та інтересів позивача (скаржника).

Скарга на невідповідність результатів інспектування приймається до розгляду, якщо вона надіслана офіційно у письмовому вигляді. Анонімні скарги не розглядаються.

6.2 Опис процесу розгляду скарг та апеляцій публічно доступний.

6.3 Кожна скарга (апеляція) реєструється у Журналі реєстрації скарг та апеляцій. Форма журналу наведена в додатку А (ФСМ-03КСА-01). За ходом опрацювання скарги (апеляції) менеджер з якості робить відповідні записи у журналі.

6.4 На кожную скаргу (апеляцію) заводиться відповідна справа.

6.5 Процес розгляду скарг та апеляцій має забезпечувати конфіденційність інформації в розумних межах. Якщо скарга стосується персоналу органу з інспектування, то має бути забезпечена конфіденційність розгляду питання обов'язково.

Відомості щодо таких скарг мають знати тільки ті особи, кого вони стосуються.

6.6 В разі справедливості скарги здійснюється повторне інспектування безкоштовно. Відшкодування збитків, за вимогою замовника, здійснюється у відповідності з порядком, встановленим в ТОВ «НВП «ПРОМЕКСПЕРТИЗА».

6.7 Якщо для виявлення справедливості скарги проводяться арбітражне інспектування, то вартість цих випробувань сплачується ТОВ «НВП «ПРОМЕКСПЕРТИЗА» в разі підтвердження хибних результатів.

6.8 Всі дані за скаргою (апеляцією) зберігаються у ТОВ «НВП «ПРОМЕКСПЕРТИЗА».

6.9 Орган з інспектування підтверджує отримання скарг чи апеляцій та надає позивачу проміжні звіти і підсумки. Рішення, що буде повідомлено позивачу, повинно ухвалюватися, або перевірятися та затверджуватися особами, не залученими попередньо до змісту скарги (апеляції). Орган з інспектування повинен надати офіційне повідомлення позивачу (скаржнику) про закінчення процесу розгляду скарги (апеляції).

## **7 Порядок обробки скарг та їх вирішення**

7.1 Скарги реєструються секретарем ТОВ «НВП «ПРОМЕКСПЕРТИЗА» в журналі вхідної кореспонденції та передаються керівнику ОІ ТОВ «НВП «ПРОМЕКСПЕРТИЗА», далі – менеджеру з якості. Менеджер з якості реєструє скаргу в Журналі реєстрації скарг та апеляцій органу з інспектування ТОВ «НВП «ПРОМЕКСПЕРТИЗА».

7.2 При отриманні скарги, ОІ повинен упевнитися чи стосується вона діяльності щодо інспектування, за яку він несе відповідальність, і, якщо так, то опрацювати її. До аналізування скарг залучаються керівник органу з інспектування, відповідальні виконавці та менеджер з якості (за необхідності).

ОІ, отримавши скаргу, несе відповідальність за збір і засвідчення всієї необхідної інформації, щоб підтвердити скаргу.

7.3 Під час аналізування скарги переглядаються наявні дані, в тому числі:

- придатність устаткування;
- документи, що містять вимоги;
- актуальність методів, та процедур іспектування і правильність допоміжних документів (за наявності);
- завдання щодо інспектування;
- рівень кваліфікації персоналу тощо.

7.4 Керівник ОІ та менеджер з якості здійснюють опитування співробітників, які були задіяні в інспектуваннях.

7.5 Якщо вимога позивача суперечить вимогам, чинних в Україні нормативних документів або договірним зобов'язанням, приймається рішення про необґрунтованість скарги. При умові безпідставності скарги менеджер з якості готує відповідне рішення і дає на підпис керівнику ОІ.

7.6 При умові визнання правомірності скарги менеджер з якості розробляє заходи щодо усунення невідповідності (коригувальні дії) та розробляє заходи усунення невідповідних дій, визначаються можливі збитки та порядок їх відшкодування (за наявності).

Заходи затверджується керівником ОІ. Проводяться коригувальні дії згідно П-8.7/01 «Коригувальні дії». Дані реєструються в ФСМ-8.7/01-01 «Журналі реєстрації невідповідностей та коригувальних дій».

Директору ТОВ «НВП «ПРОМЕКСПЕРТИЗА» подається докладна записка щодо відшкодування збитків (за наявності) з матеріалами справи.

7.7 Рішення яке буде надано позивачу (скаржнику) приймає або переглядає та ухвалює особа, яка не брала участі в інспекційній діяльності, яка розглядається.

7.8 Орган з інспектування надає офіційне повідомлення позивачу (скаржнику), щодо закінчення процесу розгляду скарги на протязі п'яти робочих днів.

7.9 Розслідування та рішення за отриманими скаргами не спричиняють будь-яких дискримінаційних дій.

7.10 За бажанням замовника здійснюються повторні інспектування. Лист-відповідь замовнику готує відповідальна особа. Лист-відповідь підписується Директором ТОВ «НВП «ПРОМЕКСПЕРТИЗА» та разом з результатами інспектування відправляється до замовника .

7.11 У випадку, коли немає єдиного рішення щодо справедливості скарги, призначаються арбітражні інспектування. Орган з інспектування для проведення арбітражних інспектувань вибирається за згодою із замовником. Результати арбітражних інспектувань визнаються як у ТОВ «НВП «ПРОМЕКСПЕРТИЗА», так і замовником.

## **8. Порядок розгляду апеляцій та прийняття рішень по ним**

8.1 Апеляції про порушення правил і процедури інспектування подаються до ОІ у письмовій формі. Термін подачі апеляції не повинен перевищувати одного місяця з дати отримання результатів інспектування, що опротестовується.

8.2 В апеляції має бути чітко сформульована суть звернення. До неї мають бути додані документи і матеріали, що підтверджують і пояснюють факти:

- письмове звернення до ОІ;
- протоколи випробувань;
- НД на продукцію.

ОІ може запросити інші документи для розгляду.

8.3 Апеляція при надходженні:

- реєструється секретарем ТОВ «НВП «ПРОМЕКСПЕРТИЗА» та передається до ОІ;

- реєструється в «Журналі реєстрації скарг та апеляцій» менеджером з якості.

8.4 Керівник ОІ затверджує склад апеляційної комісії (АК) для розгляду конкретної апеляцій.

8.5 Подача апеляції не зупиняє дії прийнятого ОІ рішення.

8.6 Відповідальний за організацію роботи - менеджер з якості терміново го-

тує документи, що надійшли та на запит АК, забезпечує умови для роботи комісії.

8.7 АК розглядає апеляції не пізніше 30 днів з дати надходження.

Голова комісії за два тижні до початку роботи комісії інформує позивача (скаржника), членів комісії та відповідального фахівця.

8.8 При розгляді апеляції комісія забезпечує конфіденційність (інформація по розгляду апеляцій повинна належним чином бути захищена, якщо тільки замовник чи скаржник однозначно не погоджуються з її розголошенням).

8.9 АК проводить роботи зі збору даних, аналізування причин невідповідності або доказів безпідставності апеляції. Комісія повинна встановити цілі, дії та ресурси щодо розгляду апеляції.

8.10 Обговорення за результатами розгляду апеляції здійснюється на закритому засіданні. Під час розгляду питання можуть виступити позивач (скаржник) і представник ОІ.

Рішення приймається більшістю голосів.

8.11 Комісія може прийняти вмотивоване рішення про повторне проведення робіт іншими експертами технічними за згоди позивача (скаржника). В цьому випадку витрати за додаткові роботи сплачуються ТОВ «НВП «ПРОМЕКСПЕРТИЗА», якщо встановлено обґрунтованість апеляції, або позивачем, якщо – ні.

8.12 Якщо вимога позивача суперечить вимогам, чинних в Україні документів, або договірним зобов'язанням, приймається рішення про відмову в задоволенні апеляції.

8.13 При умові визнання правомірності апеляції, АК приймає рішення про обґрунтованість апеляції. Обов'язок ОІ усунути допущене порушення.

8.14 ОІ розробляє заходи щодо усунення невідповідності (коригувальні дії) та розробляє заходи усунення невідповідних дій, визначаються можливі збитки та порядок їх відшкодування (за наявності).

8.15 Заходи затверджується керівником ОІ. Проводиться коригування та коригувальні дії згідно з процедурою П-8.7/01 «Коригувальні дії».

8.16 Директору подається докладна записка щодо відшкодування збитків (за наявності) з матеріалами справи.

8.17 Рішення АК надсилається позивачу (скаржнику) протягом 10 днів з моменту його прийняття.

8.18 В Журналі реєстрації скарг та апеляцій робиться відмітка менеджером з якості про завершення робіт за апеляцією.

## **9. Порядок зберігання скарг (апеляцій)**

9.1 На кожну скаргу (апеляцію) створюється справа в окремому папку з діловодства.

9.2 До справи в обов'язковому порядку долучаються: письмове звернення (скарга/апеляція), переписка з позивачем, висновок за результатами розгляду скарги, копія докладної записки щодо відшкодування збитків (за наявності), копія платіжного доручення (за наявності).

9.3 Справи зі скаргами (апеляціями) зберігаються в архіві органу з інспектування протягом 5 років з дати завершення робіт.

## **10 Порядок відшкодування збитків**

10.1 ТОВ «НВП «ПРОМЕКСПЕРТИЗА» має договір страхування для погашення збитків під час проведення робіт з інспектування. Договір страхування переглядається щороку.

10.2 Керівництво ТОВ «НВП «ПРОМЕКСПЕРТИЗА» несе юридичну та фінансову відповідальність за заподіяні збитки від діяльності органу з інспектування.

10.3 Збитки відшкодовуються в порядку, встановленому в ТОВ «НВП «ПРОМЕКСПЕРТИЗА»

Розроблено:

Менеджер з якості

Марина МЕЛЬНИЧЕНКО

**Додаток А**  
**ФСМ-03КСА-01**

**Журнал реєстрації скарг та апеляцій у ТОВ «НВП «ПРОМЕКСПЕРТИЗА»**

Розпочато \_\_\_\_\_

Закінчено \_\_\_\_\_

№ з/п	Дата реєстрації скарг/апеляції	Скаржники (замовник / інші заінтересовані сторони)	Предмет скарги/апеляції	Результат розгляду: справедлива, несправедлива	Коригувальні дії	Терміни розгляду скарги/апеляції	Підпис відповідального по розгляду скарги	Примітки
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Відповідальний \_\_\_\_\_