

Розробив: Керівник ОСП  О.В. Вівденко « 19 » 10 2015 р.	Перевірив: Заст. генерального директора з якості  Н. М. Сазонова « 21 » 10 2015 р.	Затвердив: Генеральний директор  В.А. Гудошник « 22 » 10 2015 р.
--	--	--

### Зміст:

1 Загальні положення.....	1
2 Скорочення .....	1
3 Терміни та визначення.....	1
4. Відповідальність та повноваження.....	1
5 Опис виконання робіт по розгляду апеляцій, скарг та спірних питань.....	2
6 Посилання .....	5

## 1 Загальні положення

1.1 Порядок подання і розгляд апеляцій, скарг та спірних питань у органі з сертифікації персоналу ТОВ СП «Товариство технічного нагляду ДІЕКС» ( далі- ОСП), здійснюється відповідно цієї керівної інструкції.

1.2 Положення цієї інструкції поширюються на всіх працівників ОСП.

## 2 Скорочення

МЯ - методика якості

КІ - керівна інструкція

НД - нормативний документ

ОСП - Орган з сертифікації персоналу ТОВ СП «Товариство технічного нагляду ДІЕКС»

## 3 Терміни та визначення

3.1 Апеляція - вимога подавача об'єкта оцінювання відповідності до органу оцінювання відповідності чи органу акредитації переглянути рішення, ухвалене цим органом щодо об'єкта.

3.2 Скарга - на відміну від апеляції - заява про незадоволеність діями органу оцінювання відповідності з боку будь-якої організації чи особи щодо очікування відповіді.

3.3 Подавець апеляції – заявник, установи, організації, підприємства та інші незалежно від форми власності та виду діяльності, що діють в Україні, а також фізичні особи, які подають на апеляцію до Комісії.

## 4. Відповідальність та повноваження

Відповідальність і повноваження персоналу, що виконує роботи пов'язані з розгляданням апеляцій, скарг та спірних питань, наведені в табл.1

Табл. 1

Вид робіт	Відповідальний виконавець	Контроль	Протокол
Прийняття та реєстрація апеляцій, скарг та спірних питань	Провідний інженер з якості	Заступник генерального директора з якості	Ф 7.2-01
Розгляд апеляцій, скарг та спірних питань в ОСП	Апеляційна комісія	Генеральний директор	Рішення апеляційної комісії

## 5 Опис виконання робіт по розгляду апеляцій, скарг та спірних питань

### 5.1 Порядок подання апеляцій, скарг та спірних питань

5.1.1 Клієнт може оскаржити дії або рішення ОСП щодо сертифікації персоналу шляхом подання апеляції до комісії з апеляції або в судовому порядку.

Скарга, викладена письмово (апеляція, надіслана поштою або передана до ОСП) подається до ОСП з обов'язковою позначкою «СКАРГА» в місячний термін з дня одержання від органу з оцінки відповідності повідомлення про прийняте ним рішення.

Подання апеляції не зупиняє дії рішення, прийнятого ОСП.

5.1.2 Подавцем апеляції можуть бути оскаржені дії ОСП з питань проведення сертифікації персоналу і проведення інспекційного контролю відповідності сертифікованого персоналу встановленим вимогам, включаючи:

- відмову видати сертифікат компетентності персоналу, що сертифікується;
- неправомірні дії спеціалістів і екзаменаторів під час проведення сертифікації персоналу або контролю відповідності сертифікованого персоналу встановленим вимогам;
- анулювання виданого сертифікату компетентності;
- відмову від прийняття до розгляду заявки на сертифікацію або скарги;
- порушення термінів виконання робіт;
- порушення договірних зобов'язань;
- некоректні дії екзаменаторів під час проведення екзаменів;
- обставини, які не виключають можливості стороннього впливу на екзаменаторів і ставлять під сумнів незалежність, неупередженість їх дій і об'єктивність одержаних результатів.

Подавцем апеляції можуть бути оскаржені інші дії ОСП, що стосуються оцінювання відповідності персоналу, якщо вони призвели до порушення його прав та інтересів.

5.1.3 Апеляції подаються на адресу ОСП в письмовій формі на ім'я Генерального директора ТОВ СП «Товариство технічного нагляду ДІЕКС».

5.1.4 Термін подачі апеляції не повинен перевищувати одного місяця від дня одержання рішення ОСП або відмови у відновленні порушених прав з боку ОСП.

5.1.5 В апеляції має бути чітко викладена суть справи та претензії до ОСП. До апеляції повинні додаватись усі необхідні документи й матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції.

До апеляції додаються такі документи:

- листування щодо спірного питання між замовником та ОСП;
- копії виданих заявнику документів ОСП;
- копії наданих до ОСП документів;
- анкети інспекційних перевірок діяльності сертифікованого персоналу або інші документи обстежень.

За потреби, Комісія може вимагати, надання додаткових документів, необхідних для розгляду апеляцій.

5.1.6 Усі апеляції, за винятком тих, що надійшли з порушенням вимог, за якими неможливо встановити авторство, підлягають обов'язковий реєстрації.

5.1.7 Провідний інженер з якості реєструє апеляції в *Журнале реєстрації претензій (Ф 7.2-01)*.

5.1.8 Розгляду не підлягають апеляції від одного і того ж подавця апеляції з одного і того ж питання, якщо вперше по апеляції було прийняте рішення.

5.1.9 Подавець апеляції може у будь-який час відізвати подану апеляцію. У цьому випадку розгляд апеляцій зупиняється. Розгляд питання, порушеного по цій апеляції вдруге, не проводиться.

5.1.10 Витрати, пов'язанні з розглядом апеляції, несе кожна із сторін.

## **5.2 Порядок розгляду апеляцій, скарг та спірних питань**

5.2.1 Для розгляду кожної апеляції Комісія утворюється у складі не менш ніж 3 особи та затверджується Генеральним директором ТОВ СП «Товариство технічного нагляду ДІЕКС» за поданням її членів.

До складу Комісії включаються фахівці з врахуванням особистих якостей, кваліфікації та практичного досвіду роботи відповідно до спірних питань, що розглядаються. На весь час чинності повноважень апеляційної комісії з метою забезпечення об'єктивності та неупередженості розгляду поданої апеляції в ОСП створює відповідні умови для діяльності комісії, які виключають можливість здійснення на її членів будь-якого

адміністративного або морального тиску, спроможного вплинути на результат розгляду апеляції.

При формуванні Комісії повинно забезпечити незалежність її членів від конфліктуючих сторін.

При цьому персонал ОСП, включаючи керівний склад, не приймає участь в розгляді будь-якої апеляції, якщо він був задіяний протягом останніх двох років у відношенні заявника, апеляція якого розглядається.

5.2.2 Генеральний директор ТОВ СП «Товариство технічного нагляду ДІЕКС» призначає секретаря Комісії із співробітників ОСП. Секретар не є членом Комісії. Діловодство комісії веде секретар.

Секретар Комісії за п'ять днів до дати засідання комісії сповіщає про час і місце засідання членів комісії, подавця апеляції та інших запрошених.

Секретар Комісії забезпечує:

- участь у засіданнях членів тимчасового складу Комісії та представників подавця апеляції і ОСП;
- готує всі необхідні для розгляду матеріали;
- веде протоколи засідань;
- формує рішення Комісії.

5.2.3 Після проведення реєстрації всі матеріали передаються на розгляд голові Комісії.

5.2.4 Комісія розглядає апеляцію у місячний термін від дня її надходження. Якщо в місячний термін вирішити порушення в апеляції питання неможливо, Голова Комісії встановлює додатковий термін для її розгляду. При цьому загальний термін розгляду апеляції не може перевищувати сорока п'яти днів.

5.2.5 Голова комісії доручає членам Комісії попередньо розглянути й опрацювати апеляцію, а в разі потреби, підготувати пропозиції щодо формування тимчасового складу Комісії.

5.2.6 Головує на засіданні Голова Комісії.

5.2.7 На розгляд апеляції обов'язково запрошуються представники ОСП та подавець апеляції. Вони можуть виступати, задавати питання, давати відповіді, робити заяви, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах.

5.2.8 Обговорення результатів розгляду апеляції та прийняття рішення по апеляції проводяться на засіданнях Комісії.

5.2.9 Рішення Комісії є правомочним, якщо у засіданні, на якому воно приймалось, брали участь не менше ніж троє членів Комісії.

5.2.10 Перед розглядом кожної апеляції члени тимчасового складу Комісії письмово декларують те, що вони не мають фінансових, корпоративних або родинних інтересів з подавцем апеляції, яка має бути розглянута (**Ф 7.5-47**).

У разі виникнення обставин, за яких член Комісії може бути визнаний як зацікавлена сторона по відношенню конкретного подавця апеляції, то в

розгляді цієї апеляції він участі не бере і засідання Комісії проходять без нього.

5.2.11 Комісія у своїй діяльності керується чинним законодавством України, у тому числі нормативно-правовими актами з питань оцінки відповідності, а також правилами та процедурами, що діють в ООВ.

5.2.12 Комісія працює на громадських засадах. Діяльність Комісії базується на засадах відкритості та гласності.

5.2.13 Рішення комісії приймаються більшістю голосів. У разі рівного розподілу голосів “за” та “проти”, голос Голови є вирішальним.

5.2.14 Рішення комісії підписуються всіма її членами, що проголосували за нього.

5.2.15 Якщо Комісія визначає дії ОСП, що оскаржуються, не правомочними, вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції.

Якщо Комісія визначає дії ОСП, що оскаржуються, правомочними, вона приймає рішення про відмову у задоволенні апеляції.

5.2.16 Рішення Комісії доводиться до ОСП та подавця апеляції протягом 5 днів з дати прийняття рішення.

5.2.17 У разі незгоди подавця апеляції або ОСП з рішенням Комісії воно може бути оскаржене в судовому порядку відповідно до чинного законодавства.

5.2.18 Протокол засідання Комісії має чітко і коротко описувати суть апеляції, зміст усіх запитань, відповідей і виступів. Протокол засідання Комісії підписуються її Головою та Секретарем.

5.2.19 Протоколи засідань Комісії та рішення Комісії зберігаються в ОСП строком, встановленим у *номенклатурі справ*.

5.2.20 За рішенням Комісії, ОСП, в разі потреби, проводить коригувальні дії, які включають заходи для:

- зменшення наслідків будь-якої невідповідності;
- відновлення відповідності з вимогами оцінювання відповідності настільки швидко, наскільки можливо;
- запобігання повторенню невідповідності.

Коригувальні дії та оцінювання їх ефективності проводяться та документуються відповідно *МК 8.5-01 Корректирующие и предупреждающие действия*.

## **6 Посилання**

Ж 7.2-01 Журнал регистрации претензий

Ф 7.5-47 Декларация щодо членів апеляційної комісії

МК 8.5-01 Корректирующие и предупреждающие действия

Номенклатура дел ООО СП «Общество технического надзора ДИЭКС»