



Орган з сертифікації ТОВ «ВЕРАС ГЛОБАЛ СТАНДАРТ»

Система управління. Робоча інструкція Порядок розгляду скарг та апеляцій Редакція 1

PI.09.6

Сторінка 3 з 24

1 ПРИЗНАЧЕННЯ ТА ГАЛУЗЬ ВИКОРИСТАННЯ

1.1 Дана робоча інструкція описує порядок розгляду апеляцій та скарг з питань аудиту та сертифікації систем управління (далі - СУ) в органі з сертифікації ТОВ «ВЕРАС ГЛОБАЛ СТАНДАРТ» (далі - ОС) з метою урегулювання та об'єктивного вирішення спірних питань між заявником та ОС.

1.2 Дана робоча інструкція є обов'язковою для ОС, а також підприємств, установ, організацій усіх форм власності та громадян — суб'єктів підприємницької діяльності, зокрема іноземних, незалежно від форм власності (далі - заявники), які подають скаргу чи апеляцію.

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

В робочій інструкції використані посилання на наступні документи:

ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2017 Оцінка відповідності. Вимоги до органів, які здійснюють аудит і сертифікацію систем управління. Частина 1. Вимоги

ISO 22003-1:2022 Food safety. Part 1: Requirements for bodies providing audit and certification of food safety management systems

ДСТУ EN ISO/IEC 17000:2021 Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи

ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів

ДСТУ ISO 10002:2019 Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях

Примітка. Якщо далі за текстом та в інших документах системи управління ОС відсутнє посилання на рік нормативного документу, то використовується останнє видання нормативного документу із змінами.



3 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

3.1 Відповідальність за додержання вимог даної робочої інструкції покладається на керівника та персонал ОС.

3.2 Апеляційна комісія, що створюється для розгляду кожної апеляції, несе установлену законодавством відповідальність у разі неправомірного використання наданих їй прав, у тому числі за розголошення комерційної таємниці.

3.3 Керівник ОС відповідає за:

- забезпечення встановлення в ОС процесу розглядання скарг і цілей щодо розглядання скарг;
- забезпечення планування, проектування, запровадження, підтримування та постійного поліпшування процесу розглядання скарг відповідно до політики організації щодо розглядання скарг;
- визначання та розподілення ресурсів керування, потрібних для результативного та ефективного процесу розглядання скарг;
- забезпечення сприяння обізнаності в ОС щодо процесу розглядання скарг і потреби орієнтації на замовника;
- забезпечення доведення до відома замовників, скаржників і, якщо це застосовно, інших безпосередньо зацікавлених сторін у легкодоступний спосіб інформації про процес розглядання скарг;
- призначення представника керівництва з питань розглядання скарг і чітке визначення його відповідальності та повноважень;
- забезпечування наявності процесу швидкого та результативного повідомлення найвищого керівництва про будь-які суттєві скарги;



- періодичне критичне аналізування процесу розглядання скарг для забезпечування його результативного підтримування й постійного поліпшування.

3.4 Представник керівництва з питань розглядання скарг має відповідати за:

- встановлення процесу моніторингу та оцінювання дієвості, а також звітування про дієвість;
- звітування перед найвищим керівництвом про процес розглядання скарг, подаючи рекомендації щодо поліпшування;
- підтримування результативного функціонування процесу розглядання скарг, охоплюючи наймання та навчання відповідного персоналу, документування, установлювання планових граничних термінів та інших вимог і їх дотримання, а також критичне аналізування процесу.

3.5 Інші керівники, залучені до процесу розглядання скарг, мають, згідно зі сферою своєї відповідальності, відповідати за:

- забезпечування запровадження процесу розглядання скарг;
- підтримування зв'язку з представником керівництва з питань розглядання скарг;
- забезпечування сприяння обізнаності щодо процесу розглядання скарг і потреби орієнтації на замовника;
- забезпечування легко доступності інформації про процес розглядання скарг;
- звітування про дії та рішення стосовно розглядання скарг;
- забезпечення виконання моніторингу процесу розглядання скарг і реєстрування даних моніторингу;



Орган з сертифікації ТОВ «ВЕРАС ГЛОБАЛ СТАНДАРТ»

Система управління. Робоча інструкція Порядок розгляду скарг та апеляцій Редакція 1

PI.09.6

Сторінка 6 з 24

- забезпечення виконання дій щодо розв'язання проблеми, запобігання її виникненню у майбутньому, а також реєстрування події;
- забезпечення наявності даних, пов'язаних з розгляданням скарг, для критичного аналізування з боку найвищого керівництва.

3.6 Персонал, який контактує із замовниками та скаржниками повинен:

- бути підготовлений до розглядання скарг;
- виконувати визначені в ОС вимоги щодо звітування про розглядання скарг;
- ввічливо ставився до замовників і оперативно відповідав на їхні скарги чи скеровував їх до належної особи;
- показувати добрі навички врегулювання міжособових відносин і добрі навички спілкування.

3.7 Весь персонал ОС повинен:

- бути обізнаний зі своїми функціональними обов'язками, відповідальністю та повноваженнями стосовно скарг;
- бути обізнаний щодо методик, яких треба дотримувати, та інформації, яку треба подавати скаржникам;
- доповідати про скарги, які мають значний вплив на організацію.

4 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

4.1 Дана робоча інструкція, розроблена з урахуванням вимог ДСТУ ISO 10002 та є підтвердженням того, що ОС надає своїм заявникам можливість подання апеляцій в разі їх незгоди з його рішеннями, а також подання скарг.

4.2 Процедура апеляції відповідає наступним принципам:



- конфіденційність - представлених матеріалів;
- неупередженість - дійсна та очікувана об'єктивність;
- своєчасне повідомлення - надається відповідне повідомлення всім зацікавленим сторонам перед кожним засіданням апеляційної комісії;
- право бути вислуханим — при апеляції кожна з зацікавлених сторін має право повністю викласти свою точку зору та захищати свої інтереси на протязі визначеного часу;
- публікація процедур — процедури, у відповідності з якими розглядається апеляція, обов'язково надаються у письмовому вигляді та доступні для сторін, що зацікавлені в питанні, пов'язаному з апеляцією;
- рішення по апеляції — виносяться неупередженими сторонами, не зв'язаними з конфліктуючими;
- протоколи — повний та закінчений протокол кожного засідання апеляційної комісії підготовлюється та представляється всім сторонам, що приймали в ній участь;
- терміни - апеляція розглядається не пізніше місяця після її одержання.

4.3 Подання, розслідування і рішення за апеляціями не повинне здійснюватися з будь-якими дискримінаційними діями проти апелянта.

4.4 Процес розгляду апеляцій включає (щонайменше) такі елементи і процедури:

- принципи процесу отримання, підтвердження і розслідування апеляцій, а також для вирішення, які дії необхідно вжити у відповідь, враховуючи результати попередніх подібних апеляцій;



- відслідковування і реєстрування апеляцій, включаючи дії їхнього вирішення;
- забезпечення, що вжито будь-яке відповідне коригування і коригувальну дію.

4.5 Процес розглядання скарг передбачає (щонайменше) такі елементи і процедури:

- принципи процесу отримання, підтвердження, розслідування скарг, і для вирішення, яких дій треба вжити у відповідь на це;
- відслідковування і реєстрування скарг, включаючи дії, що вжиті у відповідь на них;
- забезпечення, що будь-яке відповідне коригування і коригувальну дію вжито.

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 погоджується з розголошенням;
- підхід, орієнтований на замовника - ОС відкритий для зворотного 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;

6 ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ АПЕЛЯЦІЙ

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 прийняття 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 передаються 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 виконувати аудит і не ухвалювали рішення щодо сертифікації.

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



Орган з сертифікації ТОВ «ВЕРАС ГЛОБАЛ СТАНДАРТ»

**Система управління.
Робоча інструкція
Порядок розгляду скарг та апеляцій**
Редакція 1

PI.09.6

Сторінка 11 з 24

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 апеляцій. 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 апеляцій 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 апеляцій 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.



Орган з сертифікації ТОВ «ВЕРАС ГЛОБАЛ СТАНДАРТ»

Система управління. Робоча інструкція Порядок розгляду скарг та апеляцій Редакція 1

PI.09.6

Сторінка 13 з 24

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 реєструються 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;



Орган з сертифікації ТОВ «ВЕРАС ГЛОБАЛ СТАНДАРТ»

Система управління. Робоча інструкція Порядок розгляду скарг та апеляцій Редакція 1

PI.09.6

Сторінка 14 з 24

- 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 скаргі та визначити необхідність виконання негайних дій по даній скаргі.

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 робочої інструкції). Секретар комісії, до проведення засідання, заповнює “Протокол реєстрації розглядання скарги” (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 Відстеження скарги



Орган з сертифікації ТОВ «ВЕРАС ГЛОБАЛ СТАНДАРТ»

Система управління. Робоча інструкція Порядок розгляду скарг та апеляцій Редакція 1

PI.09.6

Сторінка 15 з 24

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 скаржнику на його запит, а також періодично, принаймні за настання попередньо установленого кінцевого терміну.

7.4 Повідомлення про рішення

Пов'язані зі скаргою рішення чи будь-яка дія стосовно скаржника 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 скаржник погоджується із запропонованим рішенням або запропонованою дією, тоді рішення чи дія виконується та реєструється (Додаток Б).

7.5.2 Якщо скаржник відхиляє запропоноване рішення чи запропоновану дію, тоді скарга має залишатися відкритою. Це треба зареєструвати, а скаржника 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.

8 ПІДТРИМУВАННЯ ТА ПОЛІПШЕННЯ ПРОЦЕСУ

8.1 ОС дотримується конфіденційності при отриманні інформації від скаржників шляхом:



- устанавлювання кроків щодо ідентифікації, збирання, класифікації, ведення, зберігання та знищення записів;
- реєстрування розглядання скарги ОС і ведення записів;
- ведення записів про види навчання та інструктажу працівників, залучених до процесу розглядання скарг;
- устанавлювання критеріїв організації щодо відповіді на запити стосовно оформлення та подання записів, зроблених скаржником або його представником. Це може охоплювати строки, які види інформації, кому чи в якому форматі подаватимуть;
- устанавлювання того, як і коли статистичні дані про скарги, за якими не ідентифіковано особистість скаржника, розголошують громадськості.

8.2 Всі скарги, які надходять на адресу ОС, підлягають постійному аналізу, з метою визначення, які із скарг систематичні, повторно виниклі чи поодинокі випадкові проблеми і тенденції, а також, щоб визначити причини виникнення скарг та усунення виявлених причин.

8.3 Для визначення рівня задоволеності скаржників процесом розглядання скарг, в ОС здійснюється анкетування замовників.

8.4 Моніторинг розглядання скарг

8.4.1 Дієвість процесу розглядання скарг, при наявності скарг, аналізується при проведенні засідання Комітету неупередженості ОС. Представник керівництва з питань розглядання скарг надає дані для проведення аналізування.

8.4.2 Критерії моніторингу дієвості процесу розгляду скарг:

- чи сформовані, актуалізовані та належно доступні політика і цілі щодо розглядання скарг;
- чи належно розподілена відповідальність за розглядання скарг;



- кількість пропозицій від персоналу щодо поліпшування розглядання скарг (у порівнянні з попереднім періодом);
- ступінь задоволеності скаржників (у порівнянні з попереднім періодом).

8.4.3 Дані моніторингу дієвості розглядання скарг подаються у відсотковому співвідношенні щодо: отриманих скарг; скарг розв'язаних після погодженого строку.

8.5 Проведення аудиту розглядання скарг

8.5.1 Внутрішній аудит проводиться при наявності скарг. ОС, при проведенні внутрішніх аудитів, проводить аудит процесу розглядання скарг, для оцінювання дієвості даного процесу.

8.5.2 Внутрішній аудит надає інформацію про відповідність процесу процедурам розглядання скарг, придатність процесу для досягання цілей щодо розглядання скарг. Аудит процесу розглядання скарг проводиться як частина аудиту системи управління ОС. Результати аудиту враховуються при проведенні критичного аналізування системи управління ОС з боку вищого керівництва для визначення проблем і визначення шляхів поліпшення процесу розглядання скарг.

8.5.3 Найвище керівництво, при проведенні аналізування функціонування системи управління ОС, проводить аналіз процесу розглядання скарг. Вхідні дані, для проведення аналізу, готує представник керівництва з питань розглядання скарг.

8.5.4 Протокол критичного аналізування з боку керівництва веде менеджер з якості.

8.5.5 Вихідні дані охоплюють: рішення та дії, пов'язані з поліпшуванням результативності процесу розглядання скарг; пропозиції щодо поліпшення процесів ОС; рішення та дії, пов'язані з визначенням необхідних ресурсів.



Орган з сертифікації ТОВ «ВЕРАС ГЛОБАЛ СТАНДАРТ»

**Система управління.
Робоча інструкція
Порядок розгляду скарг та апеляцій**
Редакція 1

PI.09.6

Сторінка 18 з 24

8.5.6 В ОС здійснюється постійне поліпшення процесів системи управління, в тому числі процесу розглядання скарг, шляхом проведення внутрішніх аудитів, розроблення коригувальних та запобіжних дій, проведення постійного аналізу функціонування процесів ОС тощо.