

КОРПОРАЦІЯ «МІЖВІДОМЧИЙ ЦЕНТР СЕРТИФІКАЦІЇ»

Затверджено наказом
корпорації «Міжвідомчий центр
сертифікації» від 30.12.2020 р. № __

ОРГАН З СЕРТИФІКАЦІЇ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ.

**Процедура ПР.23:2021
«РОЗГЛЯД СКАРГ»**

Редакція №1
Чинна від 01.01.2021 р.

Примірник № 1

Київ

Корпорація «Міжвідомчий центр сертифікації». Орган з сертифікації систем управління	Процедура ПР.23:2021 «Розгляд скарг»	Аркуш 2 Аркушів 6
--	--------------------------------------	----------------------

ЗМІСТ

№№	Найменування	Стор.
1	СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ	3
2	НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ	3
3	ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ	3
4	ПРОЦЕС РОЗГЛЯДУ СКАРГ	3
Додаток А	Блок-схема процесу розгляду скарг	6

1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Ця процедура поширюється на орган з сертифікації систем управління (далі – ОС) корпорації «Міжвідомчий центр сертифікації» і розроблена в доповнення підрозділу 9.8 Настанови системи управління НСУ.01:2021.

Ця процедура встановлює порядок реєстрації, обробки та вирішення скарг на рішення та дії ОС.

Ця процедура є публічно доступною і повинна надаватися без обмежень за вимогою будь-якої особи, яка має спільні стосунки з ОС.

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

У цій процедурі є посилання на такі документи:

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

ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 (ISO/IEC 17000:2004) Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи.

ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2017 (EN ISO/IEC 17021-1:2015, IDT; ISO/IEC 17021-1:2015, IDT) «Оцінка відповідності. Вимоги до органів, які здійснюють аудит і сертифікацію систем управління».

НСУ.01:2021 «Настанова системи управління» органу з сертифікації систем управління корпорації «Міжвідомчий центр сертифікації».

ПР.27:2021 «Ведення діловодства».

ПР.31:2021 «Порядок застосування коригувальних дій».

Ф.31:2021 «Форма Журналу реєстрації апеляцій та скарг».

2.2 У цій процедурі застосовуються такі скорочення:

ОС – орган з сертифікації систем управління.

3 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

У цій процедурі застосовано терміни та визначення понять, що наведені у ДСТУ ISO 9000, ДСТУ ISO/IEC 17000 та ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1.

Крім того вживається наступне визначення:

Скарга – невдоволення, протест чи заперечення, викладені у письмовій формі, стосовно діяльності ОС (його посадових осіб) при проведенні робіт з сертифікації, чи сертифікованої ним організації.

4 ПРОЦЕС РОЗГЛЯДУ СКАРГ

4.1 Процес розгляду скарг ОС включає такі елементи і процедури:

- принципи та схему (наведена у додатку А) процесу отримання, підтвердження, розслідування скарг і вирішення які дії треба вжити;
- реєстрування і відслідковування скарг, включаючи дії, що вжиті;
- забезпечення, що будь-яке відповідне коригування і коригувальну дію вжито.

Корпорація «Міжвідомчий центр сертифікації». Орган з сертифікації систем управління	Процедура ПР.23:2021 «Розгляд скарг»	Аркуш 4 Аркушів 6
--	--------------------------------------	----------------------

4.2 З метою забезпечення, що розгляд скарг здійснюється неупереджено і без будь-яких дискримінаційних дій проти особи, яка подала скаргу, процедура розгляду скарг передбачає дотримання таких принципів:

- обов'язкове реєстрування усіх отриманих скарг;
- розгляд скарг особами, які компетентні і не мають відношення до питання, що оскаржується;
- інформування позивача про отримання скарги, закінчення процесу її розгляду, результати та прийняті рішення.

4.3 Процедури розгляду скарг включають:

- реєстрацію отриманої скарги;
- оброблення скарги;
- впровадження коригувальних дій;
- повідомлення заявника про результати розгляду скарги та впроваджені заходи;
- документування матеріалів розгляду скарги.

4.4 Реєстрації підлягають усі скарги, що надійшли до ОС, за винятком тих, які не містять інформації щодо авторства. Такі скарги вважаються анонімними і розгляду не підлягають.

Реєстрацію скарг проводить особа, відповідальна за ведення діловодства в ОС.

Реєстрація скарг здійснюється у Журналі реєстрації апеляцій та скарг (ведеться за формою Ф.31) згідно з порядком, який визначений у процедурі ПР.27.

4.5 Розгляд скарг.

Після реєстрації скарга надається керівнику ОС, який встановлює, чи стосується скарга діяльності з сертифікації, за яку несе відповідальність ОС, чи вона стосується сертифікованої системи менеджменту клієнта.

Якщо будь-яка скарга стосується сертифікованого клієнта, ОС у належний термін повинен сповістити клієнта, якого ця скарга стосується і який має право висловити своє бачення проблеми.

У разі необхідності, керівник ОС сповіщає скаржника про отримання скарги і початок процесу її розгляду.

За результатами ознайомлення із скаргою та визначення напрямку діяльності, якої стосується скарга, керівник ОС призначає комісію для розгляду скарги (доручає розгляд компетентній по суті скарги особі). В разі наявності загрози неупередженості, при розгляді скарги персоналом ОС, вона може передаватися для розгляду до апеляційної комісії.

До складу комісії не призначаються особи, які мають відношення до питання, що оскаржується.

Комісія ознайомлюється із скаргою, збирає та аналізує необхідні матеріали та інформацію, які стосуються суті питання, що оскаржується. У разі необхідності комісія повідомляє позивача про отримання скарги і впровадження процесу її розгляду, а також може заслухати позивача. На комісію покладається відповідальність за збирання і перевіряння всієї необхідної інформації, щоб підтвердити скаргу,

Термін розгляду скарги комісією не повинен перевищувати 15 діб. Якщо термін розгляду скарги потребує більшого часу, позивач повинен бути про це сповіщений.

За результатами розгляду скарги комісія готує проект рішення по скаргі та пропозиції щодо впровадження коригувальних чи запобіжних дій. Підготовлені документи подаються керівнику ОС (особі, яка його заміщує) для прийняття остаточного рішення.

4.6 Після прийняття остаточного рішення, в разі потреби, здійснюється впровадження коригувальних дій у відповідності з процедурою ПР.31.

Корпорація «Міжвідомчий центр сертифікації». Орган з сертифікації систем управління	Процедура ПР.23:2021 «Розгляд скарг»	Аркуш 5 Аркушів 6
--	--------------------------------------	----------------------

4.7 На протязі трьох робочих днів після прийняття остаточного рішення по скарзі, позивачу направляється письмова відповідь у якій обґрунтовано та в коректній формі наводяться результати розгляду скарги та дії, що впроваджені (впроваджуються).

4.8 Результати розгляду скарги документуються і зберігаються у справі матеріалів розгляду скарг на протязі не менш ніж три роки. Документування і зберігання матеріалів розгляду скарг здійснює Представник керівництва в системі менеджменту якості.

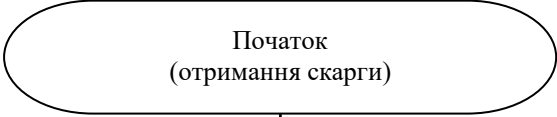
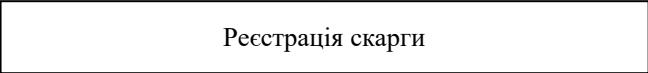
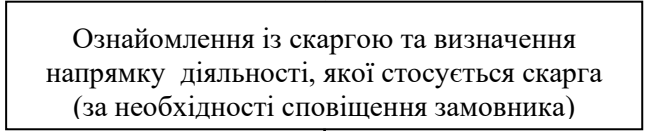
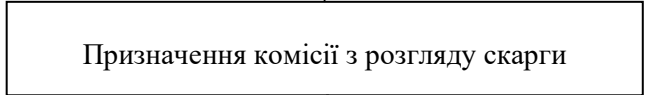
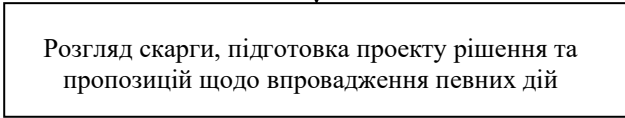
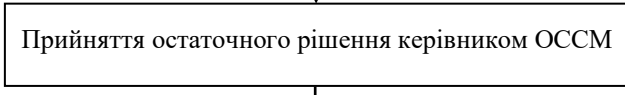

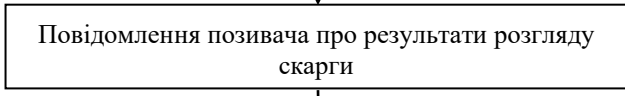
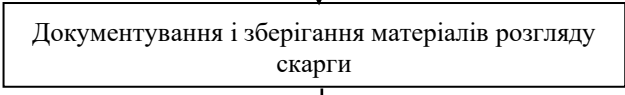
ОС погоджує із клієнтом і скаржником, чи потрібно, і якщо так, у якому обсязі, розголошувати предмет скарги та її висновки, а також у який спосіб це доцільно зробити.

4.9 Відповідальними за дотримання порядку розгляду скарг є керівник ОС.

4.10 Блок-схема процесу розгляду скарг наведена у додатку А.

Додаток А

Блок-схема процесу розгляду скарг

Відповідальні та виконавці	Етапи процесу	Процедури та форми, що застосовуються
		
Діловодство		ПР.27; Ф.31
Керівник ОС		Рішення (наказ) керівника ОС.
Керівник ОС		Рішення, наказ
Члени комісії		За формою, що встановлюється головою комісії
Керівник ОС		Резолюція, наказ.
Представник керівництва в системі управління якістю		ПР.31
Керівництво ОС		Лист (повідомлення) у довільній формі
Представник керівництва в системі управління якістю		ПР.27; Ф.31
	