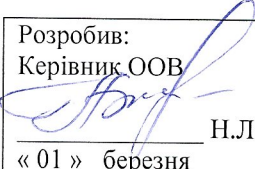
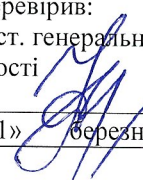
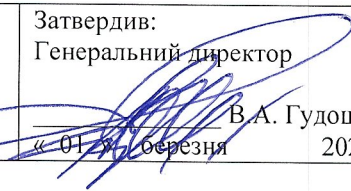


Розробив: Керівник ООВ  Н.Л. Безсмертна « 01 » березня 2024р.	Перевірив: Заст. генерального директора з якості  Н. М. Сазонова «01» березня 2024р.	Затвердив: Генеральний директор  В.А. Гудошник « 01 » березня 2024р.
--	--	---

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 оцінки відповідності ТОВ СП «ТОВАРИСТВО ТЕХНІЧНОГО НАГЛЯДУ ДІЕКС» (далі- ООВ), здійснюється відповідно цієї керівної інструкції.

1.2 Положення цієї інструкції поширюються на всіх працівників ООВ.

2 Скорочення

МЯ - методика якості

КІ - керівна інструкція

НД - нормативний документ

ООВ - Орган з оцінки відповідності 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	Керівник ООВ	Генеральний директор	Ф 7.2-01
Розгляд апеляцій, скарг та спірних питань в ООВ	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, рішення ООВ щодо дій ООВ відповідності шляхом подання апеляції до комісії з апеляцій, яка діє згідно *Положення про комісію з апеляцій Органу з оцінки відповідності ТОВ «СПІЛЬНЕ УКРАЇНСЬКО-НІМЕЦЬКЕ ПІДПРИЄМСТВО «ТОВАРИСТВО ТЕХНІЧНОГО НАГЛЯДУ ДІЕКС»* або в судовому порядку.

Скарга, викладена письмово (апеляція, надіслана поштою або передана до ООВ) подається до ООВ 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 ООВ.

5.1.2 Подавцем апеляції можуть бути оскаржені такі дії ООВ:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на оцінювання відповідності;
- прийняття рішення про відмову в підтвердженні відповідності;
- призупинення або припинення дії (скасування) сертифіката відповідності;
- порушення правил та процедури оцінювання відповідності.

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

5.1.3 Апеляції подаються на адресу ООВ 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 ООВ або відмови у відновленні порушених прав з боку ООВ.

5.1.5 В апеляції має бути чітко викладена суть справи та претензії до ООВ. 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 клієнтом та ООВ;
- відповідні матеріали випробувань, перевірки, нагляду;
- зразки або фотознімки продукції;
- технічна документація на продукцію (в разі необхідності);
- анкети або інші документи обстежень суб'єктів господарчої діяльності, що надають послуги.

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 Відповідальна особа ООВ реєструє апеляції в *Журнал реєстрації апеляцій та скарг (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 рішенням Ради ООВ 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 ООВ 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 ООВ, включаючи керівний, 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 ООВ. 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 ООВ;
- 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 ООВ 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 ООВ, що оскаржуються, не правомочними, вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції.

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

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

5.2.17 У разі незгоди подавця апеляції або ООВ 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 ООВ строком, встановленим у *Номенклатурі справ ТОВ СП "ТОВАРИСТВО ТЕХНІЧНОГО НАГЛЯДУ ДІЕКС"*.

5.2.20 За рішенням Комісії ООВ, 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*.

6 Посилання

Ж 7.2-01 Журнал реєстрації апеляцій та скарг

Ф 7.5-47 Декларація щодо членів апеляційної комісії

МЯ 8.5-01 Коригувальні та запобіжні дії

Номенклатура справ ТОВ СП "ТОВАРИСТВО ТЕХНІЧНОГО НАГЛЯДУ ДІЕКС"

Положення про комісію з апеляцій Органу з оцінки відповідності ТОВ «СПІЛЬНЕ УКРАЇНСЬКО-НІМЕЦЬКЕ ПІДПРИЄМСТВО «ТОВАРИСТВО ТЕХНІЧНОГО НАГЛЯДУ ДІЕКС»