Розробив:	Перевірив:	Затвердив:
Керівник ОСП	Заст. генерального директора з якості	Генеральний директор
_____ О.Ю.Нестеренко	_____ Н. М. Сазонова	_____ В.А. Гудошник
« 11 » 11 2019 р.	« 11 » 11 2019 р.	« 11 » 11 2019 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 та скарг в 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 та скарг, наведені в табл.1

Табл. 1

Вид робіт	Відповідальний виконавець	Контроль	Протокол
Прийняття та реєстрація апеляцій та скарг	Провідний інженер з якості	Заступник генерального директора з якості	Ф 7.2-01
Розгляд апеляцій та скарг 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 скарги (апеляції) не зупиняє дії рішення, прийнятого ОСП.

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

5.1.3 Скарги (апеляції) подаються на адресу ОСП в письмовій формі на ім`я Генерального директора ТОВ СП «Товариство технічного нагляду ДІЕКС».

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

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

До скарги (апеляції) додаються такі документи:

- листування щодо скарги (апеляції) 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, ОСП може вимагати, надання додаткових документів, необхідних для розгляду скарги (апеляцій).

5.1.6 Усі скарги (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 *Журналі реєстрації претензій* (**Ж 7.2-01**).

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

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

5.1.10 Витрати, пов`язанні з розглядом скарги (апеляції), несе кожна із сторін.

5.2 Порядок розгляду апеляцій, скарг та спірних питань

5.2.1 Для розгляду кожної скарги (апеляції) утворюється Комісія у складі не менш ніж 3 особи, склад якої 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 Комісії, з метою забезпечення об`єктивності та неупередженості розгляду поданої скарги (апеляції), ОСП створює відповідні умови для діяльності, які виключають можливість здійснення на її членів будь-якого

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

При формуванні Комісії забезпечується незалежність її членів від конфліктуючих сторін.

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

5.2.2 Генеральний директор ТОВ СП «Товариство технічного нагляду ДІЕКС» для ведення діловодства призначає секретаря Комісії з числа співробітників ОСП. Секретар не є членом Комісії.

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

Секретар Комісії забезпечує:

- участь у засіданнях членів тимчасового складу Комісії та представників подавця скарги (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 скаргу (апеляцію) у місячний термін від дня її надходження. Якщо в місячний термін вирішити питання, яке порушено в скарзі (апеляції) неможливо, Голова Комісії встановлює додатковий термін для її розгляду. При цьому загальний термін розгляду скарги (апеляції) не може перевищувати сорока п`яти днів.

5.2.5 Голова комісії доручає членам Комісії попередньо розглянути й опрацювати скаргу (апеляцію), а в разі потреби, підготувати пропозиції щодо формування відповіді на скаргу (апеляцію).

5.2.6 Головує на засіданні Голова Комісії.

5.2.7 На розгляд скарги (апеляції) обов`язково запрошуються представники ОСП та подавець скарги (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 скарги (апеляції) та прийняття рішення 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 скарги (апеляції) члени тимчасового складу Комісії письмово декларують те, що вони не мають фінансових, корпоративних або родинних інтересів з подавцем скарги (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 скарги (апеляції), то в розгляді цієї скарги (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 скарги (апеляції).

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

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

5.2.17 У разі незгоди подавця скарги (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 скарги (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 результативності проводяться та документуються відповідно *МЯ 8.5-01Коригувальні та запобіжні дії.*

6 Посилання

Ж 7.2-01 Журнал реєстрації претензій
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»