4 ОПИС ПРОЦЕСІВ

4.1 Процес отримання, оцінювання і прийняття рішення щодо апеляцій.

4.1.1 ОС реєструє та відстежує скарги та апеляції, а також дії, що виконуються для їх вирішення. ОС несе відповідальність за всі рішення на всіх рівнях процесу розглядання апеляцій.

4.1.2 Подання та отримання апеляції.

4.1.2.1 Термін подання апеляції становить 1 місяць з дати письмового повідомлення клієнта про рішення ОС. Апеляція подається в письмовій формі на ім’я керівника ОС. Подання апеляції не зупиняє дії рішення прийнятого ОС.

4.1.2.2 Можуть буди оскаржені такі рішення та дії;

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на проведення робіт;

- відмова у видачі сертифіката;

- відмова у реєстрації декларації про відповідність;

- зупинення або скасування сертифіката;

- порушення правил та процедур сертифікації;

- інші дії або бездіяльність, якщо вони призвели до порушення прав клієнта при сертифікації продукції.

4.1.2.3 В апеляції мають бути зазначені:

- найменування підприємства-клієнта, який її подає (далі - апелянт), його місцезнаходження;

- рішення, дії або бездіяльність, які оскаржуються;

- чітко викладена суть справи та в чому полягає незаконність або необгрунтованність рішення, дій або бездіяльності з боку ОС;

- до апеляції повинні додаватись всі необхідні документи і матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції (нормативна документація, протоколи випробувань, акти обстеження і т.п.);

- клопотання апелянта.

За потреби апеляційна комісія може вимагати додаткові документи, необхідні для розгляду апеляції.

4.1.2.4 Усі апеляції, крім тих, що надійшли з порушенням вимогг п.п. 4.1.2.1 – 4.1.2.3, підлягають реєстрації секретарем, як вхідний документ у відповідному журналі та передається керівнику ОС або його заступнику для проведення попереднього розгляду з метою встановлення, чи стосується вона діяльності з сертифікації, за яку ОС відповідає. Ящо так, то готуються пропозиції щодо формування апеляційної комісії для її роглядання та реєстрація апеляції в Журналі реєстрації апеляцій, скарг та дій для їх вирішення. Після реєстрації апелянту направляється письмове підтвердження отримання апеляції.

4.1.3 Розглядання апеляцій.

4.1.4.1 Для розгляду кожної апеляції створюється апеляційна комісія, згідно Положення про апеляційну комісію ОС. Для забезпечення відсутності конфліктів інтересів для розгляду або прийняття рішення щодо апеляції персонал, який надавав консультування клієнту (участь у проектуванні, виробництві, розміщенні, обслуговуванні або розповсюдженні продукції) або працював у клієнта упродовж двох років після консультування, не залучається. Особи, що були залучені до діяльності з сертифікації, пов’язаною з апеляцією також не залучаються.

4.1.4.2 Апеляція розглядається апеляційною комісією ОС не пізніше одного місяця після її одержання.

4.1.4.3 ОС здійснює всі необхідні дії для збирання і перевірки всієї необхідної інформації по апеляції і несе за це відповідальність.

4.1.4.4 Зареєстрована апеляція та інші матеріали, що надійшли з нею передаються Голові апеляційної комісії.

4.1.4.5 Голова апеляційної комісії або його заступник призначають дату засідання комісії. Секретар комісії забезпечує участь у засіданні всіх членів апеляційної комісії, представників апелянта та ОС.

4.1.4.6 Витрати, пов’язані з розглядом апеляції несе кожна із сторін.

4.1.4.7 Апелянт може в будь-який час відкликати подану апеляцію. У разі відкликання апеляції, розгляд її зупиняється. Розгляд питання, порушеного в апеляції, що буда відкликана, вдруге не проводиться.

4.1.4.8 Головує на засіданні Голова апеляційної комісії. У разі відсутності голови апеляційної комісії його обов’язки виконує заступник. Секретар апеляційної комісії представляє комісії суть справи і веде протокол засідання.

4.1.4.9 Протокол засідання апеляційної комісії має чітко і стисло описувати суть апеляції, зміст усіх запитань, відповідей і виступів. Протокол засідань підписують голова апеляційної комісії та секретар.

4.1.4.10 Під час розгляду апеляції представники апелянта і ОС мають право бути заслуханими на засіданні комісії.

4.1.4.11 За результатами обговорення та розгляду апеляції комісією виноситься рішення для визначення того, які дії необхідно вжити у відповідь на неї, враховуючи результати попередніх подібних апеляцій, яке приймається більшістю голосів. Під час прийняття рішення мають бути присутні тільки члени комісії і в повному складі. У разі рівного розподілу голосів, голос Голови є вирішальним.

4.1.4.12 Якщо апеляційна комісія визнає рішення, дії чи бездіяльність ОС неправомірними, то вона приймає рішення про обгрунтованність апеляції та рекомендує ОС усунути допущене порушення та скасувати прийняте рішення.

4.1.4.13 Якщо апеляційна комісія визнає рішення, дії чи бездіяльність ОС правомірними, то вона приймає рішення про відмову у задоволенні апеляції.

4.1.4.14 Рішення апеляційної комісії повинно бути підписане головою та всіма членами комісії.

4.1.4.15 Рішення письмово доводиться до відома сторін з офіційним повідомленням апелянта щодо закінчення процесу розглядання апеляції.

4.1.4.16 Рішення апеляційної комісії може бути оскаржене в судовому порядку згідно з чинним законодавством.

4.1.4.17 Протоколи засідань апеляційної комісії та відповідні рішення зберігаються в ОС.

4.1.4.18 ОС забезпечує конфіденційність інформації, отриманої під час розгляду апеляції.

4.1.5 Аналізування причин апеляцій.

4.1.5.1 Виявлення причин апеляції здійснюється на основі результатів аналізування рішення апеляційної комісії.

4.1.5.2 Результати аналізування є вхідними даними для планування подальших дій з управління невідповідностями та визначення коригувань та коригувальних дій.

4.1.6 Розробляння та впровадження коригувань і коригувальних дій.

4.1.6.1 Організація роботи з коригувань та коригувальних дій проводиться у відповідності з вимогами М.ОС.04.

4.1.6.2 Визначені коригування і коригувальні дії впроваджуються та перевіряється їх ефективність.

4.1.6.3 За рішенням комісії проводиться повторне оцінювання.

4.1.6.4 Якщо причини апеляції встановлені правильно, впровадження коригувань і коригувальних дій ефективно, то результати повторного оцінювання повинні підтверджувати усунення причин апеляції.

4.1.6.5 Звіт про повторне оцінювання надається апелянту.

4.2 Процес розглядання скарг.

4.2.1 Отримання і реєстрація скарг.

4.2.1.1 Всі скарги приймаються тільки в письмовому вигляді. Звернення, розглядання і рішення щодо скарг здійснюється не спричиняють будь-яких дискримінаційних дій стосовно скаржника.

4.2.1.2 Всі скарги, за винятком скарг, авторство яких неможливо встановити, підлягають реєстрації секретарем, як вхідний документ у відповідному журналі та передається керівнику ОС або його заступнику для проведення попереднього розгляду з метою встановлення, чи стосується вона діяльності з сертифікації, за яку ОС відповідає. Ящо так то готуються пропозиції щодо формування комісії для розгляду скарг та реєстрація скарги в Журналі реєстрації апеляцій, скарг та дій для їх вирішення. Після реєстрації скаржнику направляється письмове підтвердження отримання скарги. ОС несе відповідальність за всі рішення на всіх рівнях процесу розгляду скарг.

4.2.1.3 ОС здійснює всі необхідні дії для збирання і перевірки всієї необхідної інформації щодо скарги і несе за це відповідальність.

4.2.2 Опрацювання скарг

4.2.2.1 Скарги розглядаються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження.

4.2.2.2 Для розгляду кожної скарги створюється комісія для розгляду скарг, згідно Положення про комісію з розгляду скарг.

До розгляду скарги не залучаються персонал, який надавав консультування клієнту (участь у проектуванні, виробництві, розміщенні, обслуговуванні або розповсюдженні продукції) або працював у клієнта упродовж двох років після консультування. Особи, що були залучені до діяльності з сертифікації, пов’язаною зі скаргою також не залучаються.

4.2.2.3 Комісія для розгляду скарг проводить ознайомлення з матеріалами скарги, перевіряє факти, викладені у скарзі, за необхідністю збирає додаткові матеріали по питаннях, порушених у скарзі.

4.2.2.4 В разі коли скарга стосується діяльності або продукції сертифікованого клієнта, перевіряється наявність доказів попереднього звернення скаржника до сертифікованого клієнта з порушеного питання. У разі відсутності доказів попереднього звернення скаржнику рекомендується попередньо звернутись безпосередньо до сертифікованого клієнта.

4.2.2.5 За результатами розгляду скарги та ознайомлення з усіма зібраними за скаргою документами комісія для розгляду скарг готує проект відповіді скаржнику по питаннях порушених у скарзі. У разі необхідності готується проект плану коригувань і коригувальних дій.

4.2.2.6 Проект відповіді зі всіма документами надаються керівнику ОС або його заступнику для прийняття остаточного рішення.

4.2.3 Коригування і коригувальні дії

4.2.3.1 Після прийняття отаточного рішення по скарзі, у разі необхідності проводяться коригування та коригувальні дії.

4.2.3.2 Коригування, коригувальні дії та оцінення їх ефективності проводяться відповідно до М.ОС.04.

4.2.4 Після прийняття рішення ОС надсилає скаржнику офіційну відповідь щодо результатів та завершення процесу розгляду скарги.

4.2.5 ОС забезпечує конфіденційність інформації, отриманої під час розгляду скарги.