

РОЗГЛЯД АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ

Справедливе реагування та вирішення питань, поставлених у скаргах, апеляціях – одне із джерел інформації для усунення недоліків в роботі ООВ та підвищення його конкурентноздатності.

В ООВ НВКП «Стандарт-Сервіс» встановлено загальні правила та регламентовано вимоги до порядку розгляду апеляцій та скарг при проведенні оцінки відповідності/сертифікації продукції з дотриманням відповідного рівня конфіденційності:

1) Розгляд апеляцій здійснюється апеляційною Комісією ООВ, члени якої не є працівниками ООВ; розгляд скарг - у робочому порядку відповідальними виконавцями за дорученням керівника ООВ. ООВ несе відповідальність за всі рішення, прийняті на всіх рівнях процесу розглядання скарг та апеляцій. Всі скарги та апеляції подаються на ім'я керівника ООВ.

Для розгляду та аналізування апеляцій, скарг з метою уникнення будь-якого тиску, що може вплинути на ухвалення рішення, залучаються працівники, які не були залучені до діяльності з оцінки відповідності/сертифікації, пов'язаної з апеляцією чи скаргою. Після поступлення апеляції чи скарги ООВ проводить перевірку вірогідності допущених порушень, про які йдеться у вищевказаному документі. Перевірка вірогідності здійснюється шляхом опитування виконавців та зіставлення результатів опитування із фактичними даними.

Апелянт може опротестувати залучення будь-кого із членів апеляційної Комісії при достатній аргументованості, що присутність останнього буде порушувати принцип неупередженості. Своє заперечення апелянт повинен подати у письмовому вигляді.

2) Якщо в місячний термін вирішити порушені в апеляції питання неможливо, голова Комісії встановлює необхідний термін для її розгляду. При цьому загальний термін розгляду апеляції не повинен перевищувати сорока п'яти днів.

Представник керівництва з питань розглядання скарг встановлює необхідний термін для розгляду скарги. При цьому загальний термін розгляду скарги не повинен перевищувати сорока п'яти днів.

3) Витрати, пов'язані з розглядом апеляцій, скарг несе кожна зі сторін. У випадку задоволення вимог Клієнта, витрати з розгляду заяви несе ООВ.

4) Апелянтом можуть бути опротестовані такі рішення ООВ:

– відмова ООВ у прийнятті до розгляду заявки на проведення оцінки відповідності/сертифікації;

– відмова у видачі сертифіката;

– призупинення дії або скасування сертифіката.

Скаржником можуть бути оскаржені наступні дії ООВ:

– порушення правил і процедури проведення оцінки відповідності / сертифікації;

– невиконання договірних зобов'язань з боку ООВ;

– порушення термінів виконання робіт;

– інші дії ООВ, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів Клієнта у сфері оцінки відповідності / сертифікації.

5) Апеляції та скарги подаються у паперовому чи електронному вигляді не пізніше одного місяця після одержання повідомлення про прийняте рішення чи дію ООВ. Подання апеляції не зупиняє дії прийнятого ООВ рішення.

До апеляції, скарги додаються такі документи:

– листування між Клієнтом та ООВ;

– документи стосовно зазначеної продукції, що були оформлені ООВ та Клієнтом в процесі

оцінки відповідності/сертифікації (звіти, акти, висновки тощо);

- зразки або фотознімки продукції (при необхідності);
- технічна (технологічна) документація на продукцію (при необхідності);
- результати технічного наглядання;
- заходи, вжиті Клієнтом щодо усунення невідповідностей, виявлених в оціненій продукції

(при наявності);

- скарги споживачів тощо.

При необхідності може вимагатися надання інших, необхідних для розгляду апеляції, скарги документів.

б) Рішення стосовно поданої апеляції можуть бути:

- прийняти до розгляду заявку;
- відмовити у прийнятті до розгляду заявки;
- видати сертифікат;
- відмовити у видачі сертифікату;
- підтвердити зупинення дії сертифіката/Ліцензійної угоди;
- відновити дію сертифіката/Ліцензійної угоди.

За результатами розгляду скарги на дії_може бути прийняте одне із наступних рішень:

- визнати дії ООВ коректними;
- ООВ необхідно розробити коригувальні заходи;
- повернути кошти скаржнику (за погодженням зі скаржником);
- вибачитися перед скаржником тощо.

За результатами розгляду скарги на продукцію, оцінену ООВ може бути прийняте одне із наступних рішень:

- провести контрольні випробування;
- провести позачергове наглядання за виробництвом оціненої/сертифікованої продукції;
- призупинити дію сертифіката та ліцензійної угоди;
- скасувати дію сертифіката/ліцензійної угоди;
- визнати проведені Клієнтом коригувальні дії достатніми;
- вибачитися перед скаржником чи перед Клієнтом тощо;
- повідомити всіх постачальників Клієнта про суть скарги, щоб у них була можливість зробити поліпшення.

7) Пов'язані зі скаргою рішення чи будь-яка дія стосовно скаржника або Клієнта мають бути повідомлені їм відразу після прийняття рішення чи вибору дії.

8) Вся наявна інформація стосовно особистості скаржника чи апелянта знаходиться в ООВ і розголошується тільки за його згодою.