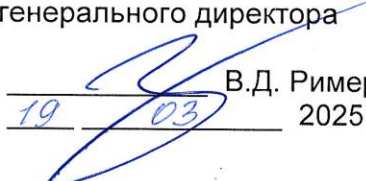


**ДЕРЖАВНЕ ПІДПРИЄМСТВО
«ВСЕУКРАЇНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ
НАУКОВО-ВИРОБНИЧИЙ ЦЕНТР СТАНДАРТИЗАЦІЇ,
МЕТРОЛОГІЇ, СЕРТИФІКАЦІЇ ТА ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ»
(ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ»)**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Перший заступник
генерального директора


19 03 В.Д. Ример
2025 р.

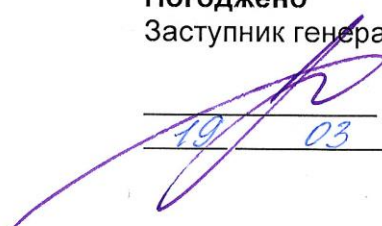
**СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ
Розгляд скарг та апеляцій
Процедура
ПР-3.2/33-01-25**

Дата введення 20.03.2025 р.
Редакція 3 Зм. 0
Сторінок: 12

Розробив
Начальник відділу № 33


19 03 В.В. Глущенко
2025 р.

Погоджено
Заступник генерального директора


19 03 Ю.В. Кузьменко
2025 р.

	ПРОЦЕДУРА	ПР-3.2/33-01-25	Ред. 3 Зм.0
	Розгляд скарг та апеляцій	Сторінки: 2/12	Дата введення: 20.03.2025

ЗМІСТ

1	СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ	3
2	НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ	3
3	ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ, ПОЗНАКИ ТА СКОРОЧЕННЯ	3
3.1	Терміни та визначення	3
3.2	Познаки та скорочення	4
4	ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ І ПОВНОВАЖЕННЯ	4
5	ОПИС ПРОЦЕСУ	5
5.1	Загальні положення	5
5.2	Конфіденційність та неупередженість.....	6
5.3	Блок-схема процесу.....	7
5.4	Додаткова інформація до етапів процесу.....	8
6	ПОКРАЩЕННЯ.....	11
7	ДОКУМЕНТУВАННЯ І АРХІВУВАННЯ	11
8	ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН	11
9	ЛИСТ РЕЄСТРАЦІЇ ЗМІН	12

	ПРОЦЕДУРА	ПР-3.2/33-01-25	Ред. 3 Зм.0
	Розгляд скарг та апеляцій	Сторінки: 3/12	Дата введення: 20.03.2025

1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Ця процедура встановлює порядок отримання, конструктивного, неупередженого та вчасного розгляду та прийняття рішень щодо апеляцій, скарг, що надійшли в ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ» та спірних питань, про які стало відомо.

Ця процедура розповсюджується на діяльність усіх підрозділів ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ».

Ця процедура не застосовується під час розгляду та вирішення звернень, скарг, претензій та інших документів, порядок розгляду яких встановлено законодавством України (Законом України «Про звернення громадян», Податковим кодексом України, Кодексом адміністративного судочинства України, Цивільно-процесуальним кодексом України, Господарським кодексом України, Кодексом законів про працю України та Кримінально-процесуальним кодексом України).

ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ» розглядає всі скарги, апеляції, спірні питання та пропозиції, як потенційну можливість постійного поліпшування якості своєї діяльності шляхом виконання коригувальних та запобіжних дій, здійснення моніторингу та аналізування.

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

У цій процедурі є посилання на такі нормативні документи:

ДСТУ ISO 9000 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів
ДСТУ ISO 9001 Системи управління якістю. Вимоги
ДСТУ ISO 10002:2019 Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях
ДСТУ EN ISO/IEC 17000 Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи
ДСТУ EN ISO/IEC 17020 Оцінювання відповідності. Вимоги до роботи різних типів органів з інспектування
ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1 Оцінка відповідності. Вимоги до органів, які здійснюють аудит і сертифікацію систем управління. Частина 1. Вимоги
ДСТУ EN ISO/IEC 17024 Оцінка відповідності. Загальні вимоги до органів, що проводять сертифікацію персоналу
ДСТУ EN ISO/IEC 17025 Загальні вимоги до компетентності випробувальних та калібрувальних лабораторій
ДСТУ ISO 17034 Загальні вимоги до компетентності виробників референтних матеріалів.
ДСТУ EN ISO/IEC 17043 Оцінка відповідності. Загальні вимоги до перевірки професійного рівня
ДСТУ EN ISO/IEC 17065 Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг
НЯ. ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ» Настанова з якості ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ»
ПР-0.2/33—01 Управління записами
ІН-0.1/33-01 Автоматизована система управління документацією системи управління
Інструкція з діловодства ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ»
«Про затвердження Положення про комісію з апеляцій та Порядку розгляду нею апеляцій», затвердженим Наказом Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 09.02.2015 № 103
ПР-4.2/33-01 Внутрішній аудит
ПР-4.8/33-01 Коригувальні дії
ПР-1.2/33-01 Порядок підготовки даних та аналіз функціонування СУ вищим керівництвом

3 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ, ПОЗНАКИ ТА СКОРОЧЕННЯ

3.1 Терміни та визначення

В цій процедурі використовуються терміни і визначення понять, що відповідають ДСТУ ISO 9000, ДСТУ ISO 10002, ДСТУ ISO/IEC 17000, а також наступні:

Апеляційна комісія - комісія, яка призначається генеральним директором ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ» з числа кваліфікованих спеціалістів, які мають відповідну компетенцію і незалежні від предмету апеляції.

Відповідальний виконавець - відповідальна(і) особа(и), призначена(і) генеральним ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ» для розгляду скарги.

Заявник - замовник, організація чи її представник (постачальник) або інша зацікавлена особа, яка подає скаргу або апеляцію до ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ».

Апеляція - вимога подавача об'єкта отримання послуг до ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ» переглянути рішення, що прийняте по відношенню до об'єкта.

	ПРОЦЕДУРА	ПР-3.2/33-01-25	Ред. 3 Зм.0
	Розгляд скарг та апеляцій	Сторінки: 4/12	Дата введення: 20.03.2025

Скарга - на відміну від апеляції, вираження незадоволення діями ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ» з боку будь-якої організації чи особи щодо очікування відповіді.

Сертифікований замовник - організація, система управління якої була сертифікована та/або організація (постачальник) осертифікованої продукції, оцінювання відповідності якої здійснював ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ».

3.2 Позначки та скорочення

МІНЕКОНОМІКИ - Міністерство економіки України

ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ» – ДЕРЖАВНЕ ПІДПРИЄМСТВО «ВСЕУКРАЇНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ НАУКОВО-ВИРОБНИЧИЙ ЦЕНТР СТАНДАРТИЗАЦІЇ, МЕТРОЛОГІЇ, СЕРТИФІКАЦІЇ ТА ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ»;

СУ - система управління ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ»;

ІС Підприємство - автоматизована система документообігу;

Канц. – канцелярія ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ»;

АК – апеляційна комісія;

ВВ – відповідальний(і) виконавець(і);

Представник керівництва – начальник відділу управління якістю;

НД – нормативний документ.

4 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ І ПОВНОВАЖЕННЯ

Загальну відповідальність за забезпечення планування, проектування, розробку, функціонування, підтримання постійного покращення процесу роботи зі скаргами та апеляціями несе генеральний директор ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ» та заступники генерального директора, у межах наданих повноважень.

Вище керівництво ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ» несе відповідальність за:

- ідентифікацію і розподіл управлінських ресурсів, необхідних для результативного і ефективного процесу роботи зі скаргами та апеляціями;
- доведення до споживачів, що пред'являють претензію, і, у разі необхідності, інших безпосередньо зацікавлених сторін в легкодоступній формі інформації про процес роботи зі скаргами та апеляціями;
- періодичний аналіз процесу роботи зі скаргами та апеляціями для забезпечення його результативності і ефективності та постійного поліпшення.

Вище керівництво ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ» несе відповідальність за всі рішення, прийняті на всіх рівнях процесу розгляду скарг або апеляцій, збір та зіставлення всієї інформації, необхідної для перевірки.

Генеральний директор та заступники генерального директора повинні забезпечити, що рішення, яке буде повідомлено заявнику, повинна(-и) приймати чи розглядати та ухвалювати особа(-и), що раніш не мала(-и) стосунку до предмету запиту, у т.ч. не залучати до процесу розгляду скарги або апеляції, осіб, які здійснювали оцінювання або приймали рішення щодо оцінювання.

Представник керівництва несе відповідальність з питань розглядання скарг та апеляцій:

- за підтримку результативного і ефективного функціонування процесу роботи;
- за доведення вимог щодо процесу розглядання;
- установа процесу моніторингу та оцінювання дієвості;
- звітування перед вищим керівництвом про процес розглядання скарг/апеляцій;
- подання рекомендацій щодо поліпшення;
- підтримування результативного та ефективного функціонування процесу розглядання скарг/апеляцій;
- проведення навчання персоналу;
- забезпечення документування;
- установа граничних термінів та інших вимог і їх дотримання,
- критичне аналізування.

Начальникам структурних підрозділів, що задіяні в процесі роботи зі скаргами та апеляціями необхідно нести відповідальність за наступні дії:

- забезпечення впровадження процесу роботи зі скаргами та апеляціями;
- взаємодію з представником керівництва по роботі зі скаргами та апеляціями;
- забезпечення легкого доступу до інформації про процес роботи зі скаргами та апеляціями;
- звітність по діям і рішенням щодо роботи зі скаргами та апеляціями;
- забезпечення проведення та оформлення результатів про моніторинг процесу роботи зі скаргами та апеляціями;
- забезпечення виконання дій для усунення проблеми, запобігання її появи в майбутньому, а також реєстрації даної події;
- забезпечення доступності даних по роботі з претензіями для аналізу з боку керівництва.

	ПРОЦЕДУРА	ПР-3.2/33-01-25	Ред. 3 Зм.0
	Розгляд скарг та апеляцій	Сторінки: 5/12	Дата введення: 20.03.2025

Весь персонал, який підтримує контакт з споживачами і якому пред'являють скарги:

- володіє знаннями про свої функції, відповідальність і повноваження щодо скарг та апеляцій;
- володіє знаннями про те, яких процедур дотримуватися та яку інформацію надавати пред'явнику скарг чи апеляцій, у разі необхідності проходить навчання по роботі зі скаргами та апеляціями;
- виконує будь-які вимоги до звітності по роботі зі скаргами та апеляціями, встановлені організацією;
- спілкується зі споживачами ввічливо і оперативно реагує на їхні скарги або направляти їх відповідальній особі;
- демонструє хороші міжособистісні й комунікативні навички.

АК/ВВ в своїй діяльності керується чинним законодавством України, нормативно-правовими актами, правилами та порядками сертифікації, порядками сертифікації та іншими внутрішніми нормативними документами, що діють в ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ» і несе відповідальність за дотримання вимог НД та документів СУ.

АК/ВВ мають право:

- одержувати всі документи, матеріали і відомості, потрібні для розгляду скарги або апеляції;
- вимагати (за потреби) проведення додаткового оцінювання, що може вплинути на прийняття рішення;
- залучати під час розгляду представників конфліктуючих сторін, експертів інших організацій.

АК/ВВ зобов'язані дотримуватись конфіденційності щодо отриманої інформації під час роботи.

АК/ВВ несуть відповідальність за збирання та перевіряння всієї необхідної інформації для підтвердження обґрунтованості скарги.

5 ОПИС ПРОЦЕСУ

5.1 Загальні положення

Інформація щодо процесу роботи стосовно скарг та апеляцій є доступною для всіх зацікавлених сторін.

Скаргу або апеляцію до ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ» можна подати у будь який спосіб:

- поштою або особисто – на адресу: Україна, 03680, Київ, вул. Метрологічна 4/ address SE «Ukrmetrteststandard»: 4, Metrologichna st., Kyiv, 03680, Ukraine;
- електронною поштою – ел. пошта/e-mail: ukrscm@ukrcsm.kiev.ua;
- факс/fax: +38 (044) 526-42-60;
- веб-сайт/website: www.ukrcsm.kiev.ua;
- телефон/phone: +38 (044) 526-52-29, +38 (044) 526-10-30;
- особисто на прийомі у генерального директора ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ» або його заступників;
- книга зауважень та пропозицій;
- скринька для анкет анонімного опитування.

Після отримання скарги/апеляції ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ» має підтвердити, що скарга/апеляція стосується діяльності ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ», за яку вона несе відповідальність, та, якщо так, приймає її на розгляд.

Процес розгляду скарг та апеляцій охоплює:

- опис процесу отримання, перевіряння, розслідування скарги та визначення того, яких заходів необхідно вжити для реагування на неї, зважаючи на результати попередніх схожих скарг чи апеляцій;
- відстеження та реєстрування скарг та апеляції, включно з заходами, вжитими для їх вирішення;
- забезпечення вжиття відповідних заходів.

5.1.1 Заявник має право оскаржити висновки/рішення або дії/бездіяльність ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ», про що він повинен подати скаргу або апеляцію.

Скарга або апеляція може стосуватись:

- відмови у прийнятті до розгляду заявки на роботи з підтвердження відповідності, запиту та проведення калібрування тощо;
- відмови у видачі сертифіката калібрування;
- відмови у видачі свідоцтва про визнання;
- скасування дії ліцензійної угоди;
- порушення правил і процедури сертифікації;
- відмови в наданні метрологічних послуг;
- незадовільного обслуговування;
- строків проведення випробувань, вимірювань, калібрувань (несвоєчасне виконання заявок);
- оформлення результатів випробувань (вимірювань), калібрування, використання неузгоджених та/або не атестованих методів, помилки тощо;
- інші дії, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів замовника;
- діяльності або бездіяльності сертифікованих замовників.

	ПРОЦЕДУРА	ПР-3.2/33-01-25	Ред. 3 Зм.0
	Розгляд скарг та апеляцій	Сторінки: 6/12	Дата введення: 20.03.2025

Обов'язком заявника, що подав скаргу або апеляцію в ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ», є надання відповідної додаткової документації та інформації (за необхідності).

5.1.2 Подання скарги або апеляції здійснюється безкоштовно. При поданні, розгляді скарги або апеляції та ухваленні рішення не здійснюється будь-яких дискримінаційних дій проти заявника та забезпечується своєчасність, об'єктивність, справедливість, неупередженість процесу розгляду та забезпечення конфіденційності.

5.1.3 Апеляція повинна бути подана протягом 30 днів після отримання повідомлення про прийняте рішення. Подання апеляції не зупиняє дії рішення прийнятого ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ».

5.1.4 Скарга або апеляція повинна містити чітке викладення суті спірного питання та наступні відомості:

- найменування, юридична і поштова адреси юридичної особи, телефон/факс/електронну пошту (паспортні дані для фізичної особи: П.І.Б., адреса, телефон);
- вимоги заявника і підстави, за яких рішення або дії вважаються неправильними, з посиланням на закони, нормативно-правові акти, керівні документи, інші матеріали та факти;
- документи, що додаються до скарги або апеляції (за наявності).

Рекомендована форма скарги або апеляції (див. додаток Б).

5.1.5 Будь які скарги або апеляції без зазначення адреси, а також такі, з якого неможливо встановити авторство, визнаються анонімними, передається на розгляд генеральному директору для інформування та прийняття рішення.

5.1.6 ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ» припиняє розгляд скарги або апеляції, якщо після отримання до розгляду від заявника надійшло клопотання про відмову від скарги або апеляції.

У разі припинення розгляду скарги або апеляції повторне звернення того ж заявника з тих самих підстав до ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ» не допускається.

Не розглядаються повторні скарги або апеляції, здійснені одним і тим же заявником з одного і того ж питання, якщо питання вирішено по суті та офіційно сповіщено заявника про ухвалене рішення.

5.2 Конфіденційність та неупередженість

5.2.1 Будь-яка особа, призначена або іншим способом задіяна у процес розгляду скарги або апеляції, і в якій спостерігається дійсний чи усвідомлений конфлікт інтересів чи проблема конфіденційності щодо представленої ситуації, повинна негайно про це повідомити та самостійно відмовитись від будь-яких обговорень або можливості отримання інформації відносно конкретної скарги або апеляції. Відповідальні особи та особи, залучені до процесу розгляду, не повинні мати комерційних або інших інтересів щодо конкретної скарги або апеляції та не повинні самостійно залучатись до будь-яких питань щодо скарги або апеляції.

5.2.2 Всі залучені особи повинні вжити належних заходів, щоб забезпечити конфіденційність інформації, отриманої під час розгляду.

5.2.3 Щоб забезпечити неупередженість, для розгляду або прийняття рішення щодо скарги або апеляції, не повинен залучатись персонал (зокрема, той, хто має керівну посаду), хто надав консультування заявникові або працював у нього впродовж двох років після надання консультування або закінчення роботи у заявника.

5.2.4 Заявник, який подав скаргу, може побажати залишитись анонімним для інших сторін, особа призначена відповідальною за її розгляд, має вжити відповідних дій для забезпечення конфіденційності.

5.2.5 Кожна особа, залучена до процесу розгляду конкретної скарги або апеляції зобов'язана зберігати конфіденційність інформації та інформувати про наявність конфлікту інтересів.

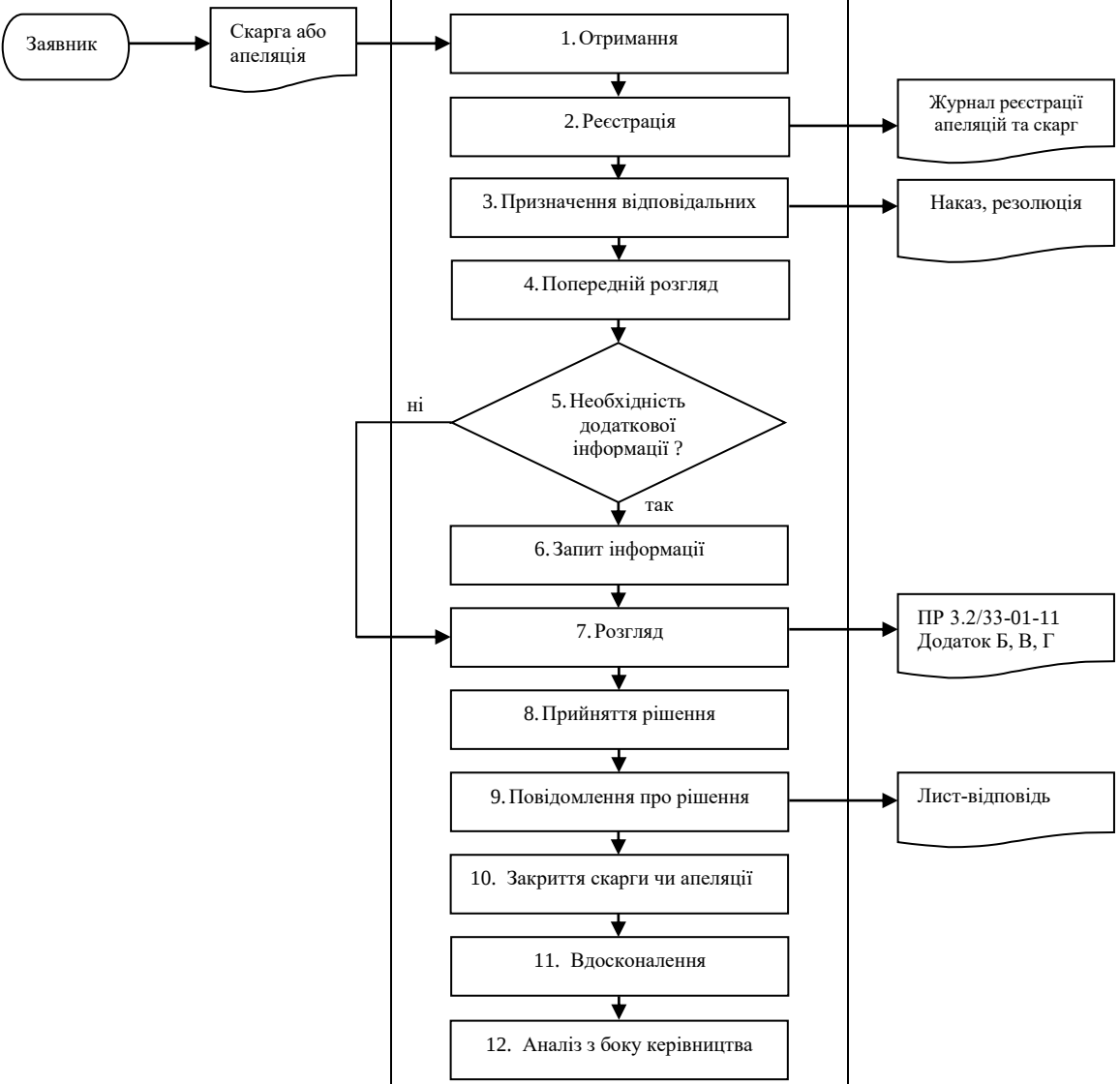
5.2.6 Звернення, розглядання і рішення щодо скарг та апеляцій не повинні спричиняти будь яких дискримінаційних дій стосовно подавача скарги чи апеляції.

5.2.7 ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ» разом із подавачем скарги чи апеляції визначають чи потрібно, і якщо так, то у якому обсязі, розголошувати предмет скарги чи апеляції.

	ПРОЦЕДУРА	ПР-3.2/33-01-25	Ред. 3 Зм. 0
	Розгляд скарг та апеляцій	Сторінки: 7/12	Дата введення: 20.03.2025

5.3 Блок-схема процесу

Таблиця 1 Блок-схема розгляду скарг та апеляцій

Входи процесу	Етапи процесу	Виходи процесу	Документація, що використовується	Виконавці			
				АК/ВВ	Канц.	Пред.кер.	Ген.дир.
	1. Отримання		Інструкція з діловодства		+		
	2. Реєстрація	Журнал реєстрації апеляцій та скарг			+		
	3. Призначення відповідальних	Наказ, резолюція		+			+
	4. Попередній розгляд			+	+		
	5. Необхідність додаткової інформації ?			+	+		
	6. Запит інформації			+	+		
	7. Розгляд	ПР 3.2/33-01-11 Додаток Б, В, Г		+	+		
	8. Прийняття рішення						+
	9. Повідомлення про рішення	Лист-відповідь		+			+
	10. Закриття скарги чи апеляції					+	
	11. Вдосконалення		ПР-4.8/33-01 ПР-4.9/33-01			+	
	12. Аналіз з боку керівництва		ПР-1.2/33-01			+	+

	ПРОЦЕДУРА	ПР 3.2/33-01-25	Ред. 3 Зм. 0
	Розгляд апеляцій та скарг	Сторінки: 8/12	Дата введення: 20.03.2025

5.4 Додаткова інформація до етапів процесу

До етапу 1. «Отримання»

Отримані письмові скарги або апеляції повинні передаватись до канцелярії у продовж 2 робочих днів.

Якщо скарга отримана в усній формі (особисто, по телефону), повинна бути зареєстрована в формі (див. додатку В). Особа, яка отримує скаргу, повинна зареєструвати відповідні дані про заявника та його організацію і т.іш., таким чином, щоб була можливість встановити справедливості скарги.

Якщо стало відомо про скаргу із книг зауважень та пропозицій або анкет анонімного опитування, представник керівництва оформлює доповідну записку та доповідає генеральному директору ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ». В залежності від важливості та суттєвості скарги, рішення та подальші дії реєструються в резолюції керівництва або протоколі оперативної наради. Стан їх виконання вноситься до протоколу аналізу з боку керівництва (див. ПР-1.2/33-01).

Якщо стало відомо про скаргу іншим шляхом, за допомогою відкритих джерел інформації, таких як преса та інші засоби масової інформації (газета, телебачення і та ін.), ця інформація повинна бути досліджена та перевірена, і у разі підтвердження справедливості, зареєстрована (див. додаток В) та розпочата робота над нею.

Факт надходження скарги або апеляції обов'язково доводиться до відома генерального директора ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ», відповідального керівника (якщо можливо встановити) та представника керівництва.

Примітка. У тих випадках, коли скаргу замовника (спірне питання) можливо вирішити в усному порядку (без дотримання документованої процедури), керівник структурного підрозділу має право надати відповідь та проінформувати про факт виникнення конфліктної ситуації представника керівництва.

До етапу 2. «Реєстрація»

Апеляція або скарга, та інші матеріали, що надійшли разом з нею, в письмовому вигляді (пошта, електронна пошта, факс) реєструється канцелярією ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ» згідно «Інструкції з діловодства». Після реєстрації скарга або апеляція надаються генеральному директору для ознайомлення та прийняття рішення.

Скарги чи апеляції відслідковуються з моменту їх отримання протягом всього процесу оброблення до моменту досягнення задоволеності пред'явника скарги чи апеляції або прийняття остаточного рішення.

АК/ВВ має підтвердити отримання скарги та інформувати скаржника про хід виконання та результати її розгляду.

До етапу 3. «Призначення відповідальних»

В залежності від характеру скарги або апеляції, генеральним директором ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ» приймається рішення про створення апеляційної комісії або призначення відповідальних виконавців з розгляду порушених питань.

Генеральний директор ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ», призначає відповідального(них) виконавця(ів) або апеляційну комісію за розгляд скарги або апеляції.

Відповідальні виконавці зазначається у резолюції генерального директора.

Склад апеляційної комісії затверджується наказом генерального директора ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ». Голова апеляційної комісії призначається наказом, секретар обирається на засіданні комісії.

Під час формування складу апеляційної комісії повинна обов'язково враховуватися професійна компетентність її членів, а також забезпечувати їх незалежність від конфліктуючих сторін. До розгляду не повинні залучатися особи, які приймали безпосередню участь у виконанні робіт та прийняті рішення за поданою апеляцією.

До етапу 4. «Попередній розгляд»

АК/ВВ необхідно проаналізувати та впевнитись, чи стосується скарга або апеляція дій та рішень ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ», за які він відповідає, та якщо так – працювати над нею.

Якщо скарга або апеляція стосується сертифікованого замовника, вона має містити інформацію про попереднє звернення заявника до сертифікованого замовника щодо вирішення конкретних питань за допомогою процедур роботи зі скаргами і апеляціями у сертифікованого замовника. У разі відсутності доказів попереднього звернення, ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ» письмово пропонує заявникові звернутись безпосередньо до сертифікованого замовника з порушеного питання.

Якщо скарга або апеляція стосується сертифікованої особи, під час її розглядання необхідно врахувати ефективність сертифікованої системи управління та повідомити особі, протягом відповідного проміжку часу.

АК/ВВ повинні перевірити вірогідність, тобто пересвідчитись, що суть скарги або апеляції чітко зрозуміла і документована, і що всі відповідні заяви, пред'явлені заявником, можуть бути належним чином підтверджені та повідомлені про це заявнику.

	ПРОЦЕДУРА	ПР 3.2/33-01-25	Ред. 3 Зм. 0
	Розгляд скарг та апеляцій	Сторінки: 9/12	Дата введення: 20.03.2025

Після отримання кожної скарги необхідно провести першочергову оцінку за такими критеріями як критичність, наслідки для безпечності, вплив, необхідність та можливість прийняття оперативних дій.

Перевірка та підтвердження вірогідності означає, що вся інформація представлена у скарзі або апеляції може бути належним чином перевірена та підтверджена її правдивість через незалежні джерела інформації.

Примітка: Перевірка вірогідності та повідомлення заявника необхідно виконати до того, як скарга або апеляція може вважатись офіційною та розпочнеться розгляд.

До етапу 5. «Необхідність додаткової інформації»

АК/ВВ має право запитувати будь яку інформацію або документи, як він вважатиме за доцільне в будь-який час протягом процесу розгляду для підтвердження вірогідності скарги або апеляції. На вимогу АК/ВВ конфліктуючі сторони зобов'язані надати всі документи, матеріали або відомості, які підтверджують або пояснюють факти, що містяться у скарзі або апеляції.

До етапу 6. «Запит інформації»

Будь-які допоміжні документи або пояснення від заявника, повинні бути представлені на розгляд, щонайменше, за 10 робочих днів до кінцевого терміну розгляду.

Якщо заявник, не в змозі та/або не бажає представити на розгляд всю необхідну інформацію, та/або не бажає надати можливість ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ» підтвердити скаргу або апеляцію, генеральний директор (за ініціативи АК/ВВ) має право закрити провадження та письмово поінформувати заявника, про закриття.

До етапу 7. «Розгляд»

Рівень розслідування скарг та апеляцій повинен бути співрозмірним серйозності, частоті виникнення та важкості наслідків.

АК/ВВ, проводить аналіз та розгляд фактів наведених у скарзі або апеляції.

Максимальний термін розгляду скарги або апеляції – 30 днів після їх надходження до ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ». Термін розгляду може бути продовжено, але не більше ніж на десять днів, в разі неможливості розгляду скарги або апеляції у зазначений термін з незалежних від ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ» причин (неподання необхідних документів, довідок і т. ін. сторонніми організаціями, необхідність проведення додаткових випробувань / перевірок чи експертиз).

Мотивоване рішення про продовження терміну розгляду скарги або апеляції надається заявнику за два дні до закінчення кінцевого терміну розгляду апеляції або скарги (листом, електронною поштою, факсом і тощо).

Розгляд скарги

ВВ ознайомлюється з матеріалами скарги, перевіряє факти, збирає додаткові матеріали з порушених питань, вислуховує думку та пояснення сторін (у разі необхідності).

Якщо скарга стосується сертифікованого замовника, ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ» разом із заявником та сертифікованим замовником визначають необхідність та об'єм розголошення предмета скарги та зроблені щодо неї висновки.

Після розгляду справи, ВВ повинен надати генеральному директору письмовий звіт про розглядання скарги, включаючи заяву, що вказує, являється скарга об'ґрунтованою чи ні, рекомендації щодо вирішення скарги та проект відповіді заявнику.

Розгляд апеляції

До розгляду апеляції запрошуються заявник та працівник ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ», відповідальний за рішення, які оскаржуються, про що повідомляються за тиждень до дати засідання АК. Вони можуть давати усні та письмові пояснення, ставити питання, наводити свої доводи та міркування з усіх питань, що стосуються апеляції, робити заяви, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах.

За результатами обговорення та розгляду апеляції, АК ухвалює рішення, яке приймається на закритому засіданні більшістю голосів. У разі рівного розподілу голосів «за» та «проти», голос Голови є вирішальним.

За результатами розгляду апеляції ухвалюється рішення, яке підписується членами комісії, що проголосували за нього. (див. додаток Г).

Якщо АК визнає дії або рішення ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ» неправомірними, то вона приймає рішення про об'ґрунтованість апеляції або скарги і зобов'язує ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ» усунути допущені порушення та скасувати прийняте ним рішення.

Якщо АК визнає дії або рішення ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ» правомірними, то вона приймає рішення про відмову заявнику у задоволенні апеляції або скарги.

АК може прийняти вмотивоване рішення про проведення повторних випробувань/калібрувань у незалежній лабораторії чи повторної перевірки іншими аудиторами, що не приймали участь у роботах, результати яких оскаржуються.

	ПРОЦЕДУРА	ПР 3.2/33-01-25	Ред. 3 Зм. 0
	Розгляд скарг та апеляцій	Сторінки: 10/12	Дата введення: 20.03.2025

Повторні випробування продукції повинні проводитись на зразках-свідках (за їх наявності на зберіганні) або, в випадку проведення робіт з підтвердження відповідності, на знову відібраних зразках з партії, що є невідповідною за рішенням органу з сертифікації. Повторні роботи з метрологічного контролю повинні проводитись на зразках, рішення відповідно до яких заявник оскаржує.

Оплата робіт з доставки зразків у випробувальну лабораторію та з повторних випробувань або з додаткової перевірки здійснюється за рахунок:

- заявника, у випадку, якщо результати повторних випробувань / повторної перевірки / повторного метрологічного контролю співпадають з тими результатами, які були оскаржені;
- ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ» у випадку, якщо результати повторних випробувань або метрологічного контролю суперечать тим результатам, які були оскаржені.

Результати повторних випробувань / повторної перевірки або повторні результати метрологічного контролю є остаточними, скарги щодо цих результатів ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ» не приймається.

Комісія може ухвалити рішення щодо проведення додаткового перевіряння сфери діяльності, яка розглядається, шляхом проведення позачергового внутрішнього аудиту, згідно з ПР-4.2/33-01.

Рішення апеляційної комісії та проект відповіді передається генеральному директору ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ».

До етапу 8. «Прийняття рішення»

Рішення та проекти відповіді (у формі листа довільної форми) надаються генеральному директору ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ» для прийняття остаточного рішення.

Політика ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ» по реагуванню на скаргу та апеляції включає в себе наступне:

- відшкодування;
- заміна;
- ремонт/перероблення;
- технічну допомогу;
- інформацію;
- рекомендацію;
- вибачення;
- інформацію щодо змін в послугах та продукції, процесах та політиках, що відбулися у зв'язку зі скаргами чи апеляціями.

Результати, які будуть повідомлені скаржнику, мають бути прийняті або переглянуті та схвалені особою (особами), які не брали участі в діяльності, відносно яких отримано скаргу чи апеляцію, не надавали консультування та не працювали у замовника впродовж останніх двох років.

Примітка. Це може виконувати залучений зовнішній персонал.

ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ» приймає рішення для результативного вирішення скарги чи апеляції у найкоротший термін.

До етапу 9. «Повідомлення про рішення»

ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ» має надіслати офіційне повідомлення про закінчення розгляду скарги заявнику та остаточне рішення, як тільки воно буде прийняте. Остаточна відповідь надсилається заявнику упродовж п'яти робочих днів після прийняття рішення генеральним директором ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ».

До етапу 10. «Закриття скарги чи апеляції»

Якщо пред'явник скарги чи апеляції приймає запропоноване рішення, то його необхідно виконати та письмово задокументувати.

У випадку, якщо пред'явник скарги чи апеляції відхиляє запропоноване рішення, то скаргу чи апеляції слід залишити відкритою і зробити відповідний запис. ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ» продовжує виконувати моніторинг процесу обробки скарги чи апеляції до тих пір, поки не будуть вичерпані всі прийнятні можливості або скаргу чи апеляцію не буде задоволено.

У разі незгоди з рішенням ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ», заявник має право звернутися до МІНЕКОНОМІКИ або безпосередньо до суду, згідно з чинним законодавством України.

До етапу 11. «Вдосконалення»

У разі, якщо дії або рішення ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ» були визнані неправомірними, керівництво ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ» ініціює заходи щодо усунення невідповідностей, виконання коригувань або коригувальних дій, згідно з процедурою ПР-4.8/33-01. Відстеження відповідних дій повинно бути зареєстровано (див. додаток В).

До етапу 12. «Аналіз з боку керівництва»

Всі скарги та апеляції, результати їх вирішення, аналізуються генеральним директором та його заступниками згідно з процедурою ПР-1.2/33-01.

	ПРОЦЕДУРА	ПР 3.2/33-01-25	Ред. 3 Зм. 0
	Розгляд скарг та апеляцій	Сторінки: 11/12	Дата введення: 20.03.2025

6 ПОКРАЩЕННЯ

З метою покращення функціонування процедури розгляду скарг та апеляцій вживаються заходи:

- збір інформації - всі записи щодо скарг та апеляцій зберігаються відповідно до ПР-0.2/33-01;
- аналіз та оцінка скарг та апеляцій – скарги та апеляції необхідно класифікувати та аналізувати для ідентифікації систематичних, повторюваних та епізодичних проблем та тенденцій, знаходження способів усунення причин скарг та апеляцій;
- оцінка задоволеності процесом роботи зі скаргами та апеляціями - слід вживати регулярні дії для визначення рівнів задоволеності пред'явників скарг та апеляцій процесом роботи зі скаргами та апеляціями (вони можуть приймати форму довільних опитувань);
- моніторинг процесу роботи зі скаргами та апеляціями;
- аудит процесу роботи зі скаргами та апеляціями – метою аудиту являється надання інформації щодо відповідності процесу роботи зі скаргами та апеляціями процедурам, придатності та результативності процесу для досягнення цілей;
- аналіз процесу роботи зі скаргами та апеляціями з боку керівництва;
- постійне покращення якості надаваних послуг та продукції.

7 ДОКУМЕНТУВАННЯ І АРХІВУВАННЯ

Оригінал документованої процедури після закінчення терміну дії, скасування або заміни зберігається в ВУЯ.

До скарги або апеляції додаються всі документи і матеріали (за необхідності), які підтверджують і пояснюють факти, що містяться у скаргі або апеляції:

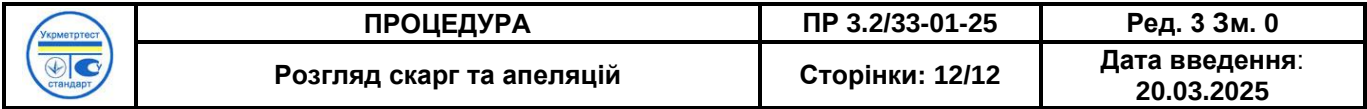
- листування із спірного питання між заявником та ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ»;
- документи, отримані та/або підготовлені під час сертифікації або виконання інших робіт (матеріали ідентифікації, протоколи випробувань, матеріали перевірки, нагляду, аудиту, зразки-свідки продукції, якщо вони зберігається безпосередньо заявником, технічна та інша документація).

№ п/п	Назва документу	Форма	Місце зберігання	Термін зберігання
1	Журнал реєстрації апеляцій та скарг	ПР 3.2/33-01-11 Додаток А (обов'язковий)	Архів канцелярії	5 років
2	Наказ про створення апеляційної комісії	---	Архів канцелярії Відділ №33 (копія)	5 років
3	Скарга/апеляція	ПР 3.2/33-01-11 Додаток Б (рекомендований)	Відділ №33	5 років
4	Форма реєстрації розглядання скарги/апеляції	ПР 3.2/33-01-11 Додаток В (обов'язковий)	Відділ №33	5 років
5	Рішення апеляційної комісії	ПР 3.2/33-01-11 Додаток Г (обов'язковий)	Архів Відділу №21 Відділ №33 (копія)	5 років

8 ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН

Начальник ВУЯ один раз на три роки переглядає дану процедуру на відповідність вимогам СУ.

Рішення про внесення змін до процедури приймає начальник ВУЯ на основі пропозицій інших підрозділів ДП «УКРМЕТРТТЕСТСТАНДАРТ», результатів аналізу виявлених невідповідностей або невідповідностей, що передбачаються, а також рекомендацій внутрішніх або зовнішніх аудитів.

[illegible]