



ІНС-ОС-04 Інструкція по розгляду апеляцій, пов'язаних з сертифікаційною діяльністю ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ»

1 Вступ

Ця інструкція установлює порядок розгляду апеляцій, пов'язаних з сертифікаційною діяльністю ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ» та реагування на ці скарги.

2 Відповідальність та повноваження

Дана інструкція визначає порядок дій (отримання, оцінки та прийняття рішення) персоналу ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ» при розгляді апеляцій.

Загальну відповідальність за організацію та розгляд апеляцій несе директор «ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ», який гарантує, що в процесі розгляду апеляції та після прийняття рішення по апеляції не буде проводитися будь-яких дискримінаційних дій по відношенню до позивача.

Відповідальність за винесення рішень за результатами розгляду конкретних апеляцій несе голова апеляційної комісії. Детально відповідальність описана нижче в цій інструкції.

3 Терміни, визначення та скорочення

Клієнт – підприємство чи організація, система менеджменту якої сертифікована, або який звернувся до ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ» з приводу сертифікації системи менеджменту.

Стандарт – критерій, на відповідність якому перевіряється система менеджменту.

Позивач – юридична особа, що скористалася або мала намір скористатися послугами ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ». Позивачем апеляцій (спірних питань) щодо послуг ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ», як правило, є Клієнт ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ», який опротестовує певні рішення ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ» або аудиторської групи ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ» за результатами аудиторських перевірок.

Апеляція – запит (письмове, усне або телефонне звернення) представника об'єкту оцінки відповідності в орган по оцінці відповідності чи орган по акредитації про перегляд рішення, яке прийняте цим органом або аудиторською групою ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ» у відношенні до об'єкта (письмовий офіційний лист, який викладає зміст дій або рішення ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ», з якими позивач не згоден).

Апеляційна комісія - комісія, яка створюється наказом керівника ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ» із залученням зацікавлених сторін для розгляду спірних питань, які виникають в діяльності ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ».

Інші терміни та визначення використовуються згідно ISO 19011, ISO/IEC 17021

СМ – система менеджменту.

4 Методика виконання процесу

Початком виконання процесу розгляду апеляцій є надходження в ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ» письмового, усного або телефонного звернення, яке детально викладає зміст дій аудиторської групи або прийнятих рішень ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ», які оскаржуються позивачем. Процес закінчується оформленням письмового висновку (протоколу) за результатами розгляду апеляції.

Позивачем можуть бути опротестовані такі дії аудиторської групи і рішення ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ» (і не тільки):

- відмова від виконання робіт за певною заявкою на сертифікацію;
- визнання невідповідності системи менеджменту Клієнта вимогам стандарту та



- відмова у видачі сертифіката;
- призупинення або припинення дії сертифіката;
- порушення правил і процедур проведення сертифікації систем менеджменту ;
- порушення ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ» договірних зобов'язань; порушення ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ» термінів виконання робіт;
- рішення аудиторської групи щодо призупинення проведення аудиту ;
- висновків аудиторської групи щодо результатів аудиту;
- проявів загроз неупередженості зі сторін як аудиторів так і ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ».

4.1. Склад апеляційної комісії ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ»

Апеляційна комісія складається з постійних і тимчасових членів – 3-х чоловік.

Постійними членами апеляційної комісії є голова Керуючої Ради (він же голова апеляційної комісії) і представник ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ» (директор або його заступник), який не брав участі в аудиті і не приймав рішення щодо сертифікації.

Тимчасовий член апеляційної комісії вибирається за пропозиціями членів постійної частини для розгляду кожної окремої апеляції і призначається наказом директора ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ». При виборі тимчасового члена апеляційної комісії повинна забезпечуватися повна його незалежність від обох конфліктуючих сторін.

Апеляційна комісія розглядає спірні питання конфіденційно. Під час прийняття рішення повинні бути присутніми тільки члени апеляційної комісії, причому в повному складі.

Апеляційна комісія керується в своїй діяльності внутрішніми нормативними документами ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ», чинним законодавством.

Рішення апеляційної комісії є обов'язковими для обох сторін (позивача апеляції і ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ»).

У разі незгоди з рішенням апеляційної комісії ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ» за результатами розгляду апеляції, позивач апеляції має право звернутися в апеляційну комісію організації, в якій акредитований ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ». В цьому випадку подача апеляції не відмінняє прийнятого рішення.

4.2. Порядок розгляду апеляцій

Апеляції приймаються до розгляду, якщо вони подані в письмовій формі, усними каналами або по телефону на ім'я директора ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ». Апеляція яка надійшла до ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ» може бути прийнята будь-яким співробітником ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ» і передана менеджеру з якості для її реєстрації.

Термін подачі апеляцій не повинен перевищувати одного місяця від дня отримання рішення ОС або дій аудиторської групи, які опротестовується. В апеляції Позивача повинно бути чітко викладено суть звернення і додано всі документи і матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції.

4.2.1. Попередній аналіз в ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ»

Після звернення Клієнта апеляція менеджером з якості реєструється в Журналі обліку апеляцій клієнта Ж-ОС-14 та заповнюється форма Ф-ОС-Р11; про отримання апеляції інформує Позивача (Клієнта). Директор ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ» проводить попередній аналіз звернення та визначає необхідність експертизи проблеми - розгляду апеляції апеляційною комісією або внутрішнього розгляду в ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ».

Директор ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ» правомірний самостійно організувати аналіз звернення (внутрішній розгляд в ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ») і вживати відповідних заходів у випадках:

- претензій з приводу дій аудиторської групи;
- наявності неточностей в оформленні документації аудитів; наявність невідповідності в термінах проведення робіт ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ»;



- наявність інших причин, які не впливають на рішення ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ» щодо відповідності СМ.

Результати аналізу в письмовій формі направляються позивачу, а копія залишається в ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ».

Розгляд апеляції в апеляційній комісії проводиться в наступних випадках:

- при правомірності та обґрунтованості претензій до ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ»;
- при підтвердженні істинності представлених фактів; при наявності значних збитків для інтересів Клієнта;
- при наявності значних збитків для фінансової стабільності і репутації ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ».

З метою об'єктивного виявлення всіх обставин виникнення проблеми керівник ОС має право вимагати письмових пояснень від всіх осіб, що мають до неї відношення, в тому числі і від позаштатних аудиторів/експертів.

У випадках, коли потрібний розгляд проблеми апеляційною комісією, директор ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ» або його заступник організує її засідання. При цьому підбирається та узгоджується кандидатура тимчасового члена апеляційної комісії (п. 4.1) і термін розгляду апеляції; визначається необхідність експертизи проблеми, визначається (якщо це необхідно) незалежного фахівця, який здійснить таку експертизу, та передається йому документи для експертизи проблеми. Менеджер з якості (після узгодження з директором ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ») готує наказ про склад апеляційної комісії та реєструє його в Журналі реєстрації наказів (Ж-ОС-04). Представник ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ» передає копію апеляції і необхідні додаткові документи голові апеляційної комісії. Менеджер з якості повідомляє позивача апеляції про запланований термін розгляду апеляції.

При необхідності укладаються договори з фахівцем, який бере участь в експертизі проблеми.

4.2.2. Експертиза проблеми

Визначений фахівець у визначений термін здійснює аналіз документів, пов'язаних з проблемою, викладеною у зверненні (апеляції). Об'єктом аналізу також може бути листування відносно спірних питань між Клієнтом і ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ», технічна документація і інша документація клієнта, представлена ним в ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ».

Результати експертизи, висновки та пропозиції відповідальний фахівець оформлює у вигляді звіту, який у визначений термін передає директору ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ».

4.2.3. Засідання апеляційної комісії

Представник ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ» не пізніше, ніж за тиждень до засідання апеляційної комісії передає голові та членам звіт по експертизі проблеми та комплект матеріалів.

Комплект містить:

- порядок денний засідання апеляційної комісії;
- звіт за результатами експертизи проблеми;
- додаткові документи (див п. 4.2).

Заступник директора запрошує позивача або його представника на засідання апеляційної комісії по розгляду апеляції. При неприбутті представника Клієнта розгляд проблеми виконується в його відсутність.

Члени апеляційної комісії розглядають документи з проблеми, заслуховують запрошених представників Клієнта і ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ», ухвалюють рішення відносно реагування ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ» (здійснення коригувальних або запобіжних дій). На основі проведеного розгляду апеляційна комісія ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ» в повному складі простою більшістю голосів ухвалює рішення на закритому засіданні. Оформлюється протокол засідання (довільна форма) і доводиться до відома обох сторін. У протоколі засідання апеляційної комісії повинні бути чітко викладені суть апеляції, зміст всіх питань, відповідей і виступів. Протокол і рішення



апеляційної комісії підписуються всіма її членами, та у тижневий термін передається позивачу .

За результатами розгляду апеляції (при необхідності) заступник директора ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ» розробляє план коригувальних та запобіжних дій; результати реалізації такого плану підлягають подальшому аналізу. Менеджер з якості вносить відмітки про рішення з проблеми в форму для реєстрації апеляцій (Ф-ОС_Р11). Рішення (офіційний лист на бланку ТОВ МЦЯ «ПРИРОСТ») реєструють, один екземпляр залишають в папці Клієнта, другий відправляють Позивачу, копію зберігають в справі апеляції (п.4.3).

Документи надають позивачу рекомендованим поштовим відправленням або особисто в руки на третій день після дати затвердження документів і роблять відповідну відмітку в формі для реєстрації апеляцій (Ф-ОС_Р11) та журналі Ж-ОС-14.

Про рішення стосовно поданої апеляції та про виконані коригувальні та запобіжні дії позивача офіційно повідомляють не пізніше 30-ти календарних днів від дати реєстрації апеляції в Ж-ОС-14.

У разі виявлення недостатності матеріалів Голова апеляційної комісії передає їх представнику ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ» та ініціює додатковий або повторний розгляд проблеми. Повторна експертиза проблеми проводиться у відповідності з п. 4.2.2 та 4.2.3.

За необхідності вносять зміни до програми наглядового аудиту за сертифікованою системою менеджменту чи призначають позаплановий терміновий аудит СМ.

4.3. Документи щодо апеляції

Після позитивного рішення, яке задовольняє обидві сторони (Позивача і ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ»), відповідальний фахівець формує справу апеляції, яка зберігається 3 роки.

4.4. Моніторинг дієвості розгляду апеляцій.

Організація оцінює дієвість розгляду апеляцій, а також здійснює моніторинг цієї дієвості та даних процесу, використовуючи наступні критерії:

- час, який витрачається на впровадження рекомендацій за результатами аудитів або критичних аналізів з боку керівництва, пов'язаних з розгляданням апеляцій;
- час, який витрачають на надання відповідей позивачам;
- ступінь задоволеності позивачів;
- кількість отриманих апеляцій;
- апеляцій, розв'язаних на місці їх подання;
- апеляцій, розв'язаних після погодженого строку;
- апеляцій, переданих на розгляд із застосуванням зовнішніх методів розв'язання;
- кількість повторюваних апеляцій.

Процеси розгляду апеляцій та рішень за результатами їх розгляду повинні виконуватися з дотриманням конфіденційності інформації. При цьому необхідно витримувати належний баланс між принципами відкритості і конфіденційності.

Директор ТОВ «МЦЯ «ПРИРОСТ»
Шеруда В.М.