

КОНТРОЛЬНИЙ

ДЕРЖАВНЕ ПІДПРИЄМСТВО
«ХЕРСОНСЬКИЙ НАУКОВО-ВИРОБНИЧИЙ
ЦЕНТР СТАНДАРТИЗАЦІЇ, МЕТРОЛОГІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ»
(ДП «Херсонстандартметрологія»)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Генеральний директор
ДП «Херсонстандартметрологія»



М.К. Курдюмов

2019 р.

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ІНСТРУКЦІЯ

Порядок розглядання скарг (звернень) та апеляцій

Ін. 8.2.1/02

Редакція 2

Введена в дію розпорядженням від 03.12.19 № 21

Дата введення в дію з «03» 12 2019 року

Актуалізовано	2020	2021	2022	2023
Дата				
П.І.Б.				
Підпис				

м. Херсон

ДП «Херсонстандартметрологія»	Інструкція	Ін. 8.2.1/02	
	Порядок розглядання скарг та апеляцій	Редакція 1	Рік затвердження 2019
		Аркуш 2	Аркушів 23

ЗМІСТ

1 Сфера застосування	3
2 Нормативні посилання	3
3 Терміни, визначення та скорочення.	4
4 Відповідальність та повноваження.	4
5 Опис виконання робіт	5
6 Розгляд апеляцій	6
7 Розгляд скарг (звернень).	10
8 Заходи щодо попередження причин появи скарг (звернень) і апеляцій	13
Додаток А «Алгоритм розгляду апеляцій в ОС ДП «Херсонстандартметрологія»	15
Додаток Б «Алгоритм розгляду скарг (звернень)в ОС ДП «Херсонстандартметрологія».	16
Додаток В «Форма для скажника(заявника)» (Ф1-Ін. 8.2.1/02)	17
Додаток Г «Форма реєстрації розглядання скарги (звернення)» (Ф2-Ін. 8.2.1/02)	18
Додаток Д «Форма журналу скарг та пропозицій» (Ф3-Ін. 8.2.1/02)	20
Список розсилки	21
Протокол ознайомлення	22
Лист реєстрації змін	23

ДП «Херсонстандартметрологія»	Інструкція	Ін. 8.2.1/02	
	Порядок розглядання скарг та апеляцій	Редакція 1	Рік затвердження 2019
		Аркуш 3	Аркушів 23

1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Ця інструкція регламентує порядок отримання, оцінювання та прийняття рішень щодо скарг (звернень) та апеляцій, які надходять від замовників до Державного підприємства «Херсонський науково-виробничий центр стандартизації, метрології та сертифікації» (далі ДП «Херсонстандартметрологія»).

Інструкція є складовою частиною системи управління і призначена для забезпечення результативного та ефективного дослідження, обробки і вирішення скарг та апеляцій, пов'язаних з діяльністю ДП «Херсонстандартметрологія».

Інструкція призначена для постійного забезпечення поліпшення якості робіт і послуг, що надаються підприємством та підтримання ділової репутації.

Вимоги цієї інструкції є обов'язковими для застосування всіма структурними підрозділами ДП «Херсонстандартметрологія».

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

В цій інструкції є посилання на наступні документи:

- Закон України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 393/96-ВР;
- ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник (ISO 9000:2015, IDT);
- ISO 9000:2015 Quality management systems - Fundamentals and vocabulary (Системи менеджменту якості. Основні положення та словник);
- ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT);
- ISO 9001:2015 Quality Management Systems – Requirements (Системи менеджменту якості. Вимоги);
- ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2017 (EN ISO/IEC 17021-1:2015, IDT; ISO/IEC 17021-1:2015, IDT) Оцінка відповідності. Вимоги до органів, які здійснюють аудит і сертифікацію систем управління. Частина 1. Вимоги;
- ISO/IEC 17021-1:2015 Conformity assessment -- Requirements for bodies providing audit and certification of management systems -- Part 1: Requirements (Оцінювання відповідності. Вимоги до органів, що здійснюють аудит і сертифікацію систем управління-Частина 1:Вимоги);
- ДСТУ ISO 22000:2007 Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга (ISO 22000:2005, IDT);

ДП «Херсонстандартметрологія»	Інструкція	Ін. 8.2.1/02	
	Порядок розглядання скарг та апеляцій	Редакція 1 Аркуш 4	Рік затвердження 2019 Аркушів 23

- ДСТУ ISO 22000:2019 (ISO 22000:2018, IDT) Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-якої організації в харчовому ланцюгу;

- ISO 22000:2005 Food safety management systems -- Requirements for any organization in the food chain;

- ISO 22000:2018 Food safety management systems - Requirement for any organization in the food chain (Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга);

- ISO/TS 22003:2013 Food safety management systems -- Requirements for bodies providing audit and certification of food safety management systems (Системи менеджменту безпечності харчових продуктів. Вимоги до органів, що здійснюють аудит та сертифікацію систем менеджменту безпечності харчових продуктів);

- ДСТУ ISO 10002:2007 «Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях» (ISO 10002:2007, IDT);

- ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 «Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи» (ISO/IEC 17000:2004, IDT);

- ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2014 Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг (EN ISO/IEC 17065:2012; IDT);

- ДСТУ ISO/IEC 17025:2006 Загальні вимоги до компетентності випробувальних та калібрувальних лабораторій (ISO/IEC 17025:2005, IDT);

- М 7.5/01 «Контроль документів»;

- М 7.5/02 «Контроль протоколів»;

- М 8.7 «Контроль невідповідних послуг»;

- М 10.2 «Управління коригувальними діями»;

- Ін. 7.5/04 Порядок ведення діловодства ДП «Херсонстандартметрологія».

З ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ

ПОСТІЙНЕ ПОЛІПШЕННЯ – повторювана діяльність щодо збільшення можливості виконати вимоги.

ПОЛІПШЕННЯ ЯКОСТІ – складова частина управління якістю, зосереджена на збільшенні здатності виконати вимоги до якості.

НЕВІДПОВІДНІСТЬ – невиконання вимоги.

КОРИГУВАННЯ* - дія, яку виконують для усунення виявленої невідповідності або іншої небажаної ситуації.

КОРИГУВАЛЬНА ДІЯ – дія, яку виконують для усунення причини виявленої невідповідності або іншої небажаної ситуації.

ДП «Херсонстандартметрологія»	Інструкція	Ін. 8.2.1/02	
	Порядок розглядання скарг та апеляцій	Редакція 1 Аркуш 5	Рік затвердження 2019 Аркушів 23

СКАРГА (ЗВЕРНЕННЯ) – заява про незадоволеність діями органу оцінювання відповідності з боку будь якої організації чи особи щодо очікування відповіді.

АПЕЛЯЦІЯ – вимога подавача об’єкта оцінювання відповідності до органу оцінювання відповідності чи органу акредитації переглянути рішення, ухвалене цим органом щодо об’єкта.

ЗАЯВНИК – будь-яка організація чи особа (юридична або фізична особа), яка надає скаргу (звернення) або апеляцію;

СКАРЖНИК - особа, організація чи її представник, що подає скаргу.

ДП «Херсонстандартметрологія» – Державне підприємство «Херсонський науково-виробничий центр стандартизації, метрології та сертифікації»;

ПІДРОЗДІЛ – структурний підрозділ (відділ/сектор) Державного підприємства «Херсонський науково-виробничий центр стандартизації, метрології та сертифікації».

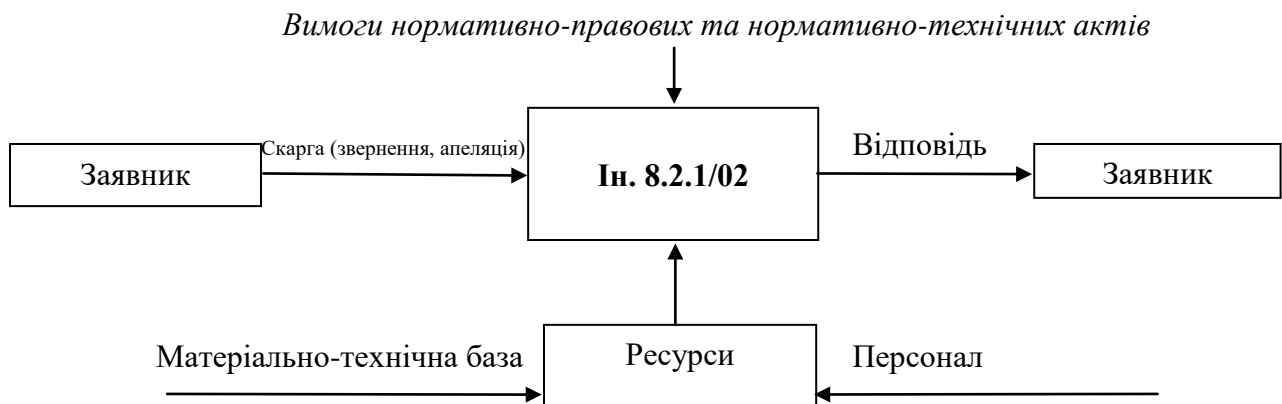
4 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА ПОВНОВАЖЕННЯ

4.1 За вирішення та розгляд скарг (звернень) та апеляцій в цілому по підприємству несе відповідальність генеральний директор ДП «Херсонстандартметрологія».

4.2 За виникнення причин, що призвели до скарги (звернення) чи апеляції, відповідальність несе керівник структурного підрозділу, яким надавалась відповідна послуга. Керівники структурних підрозділів несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства України, в залежності від ступеню тяжкості вчиненого проступку.

5 ОПИС ВИКОНАННЯ РОБІТ

5.1 Модель процесу розгляду скарг (звернень) та апеляцій:



Примітка* Коригування можна виконувати разом з коригувальною дією

ДП «Херсонстандартметрологія»	Інструкція	Ін. 8.2.1/02	
	Порядок розглядання скарг та апеляцій	Редакція 1	Рік затвердження 2019
		Аркуш 6	Аркушів 23

5.2 Процес розгляду скарг (звернень) та апеляцій

При надходженні матеріалів щодо оскарження дій ДП «Херсонстандартметрологія» або незадовільну якість послуг, робіт, керівником проводиться їх аналізування з метою віднесення їх до однієї з двох категорій:

- апеляція;
- скарга (звернення).

Процес розгляду скарг (звернень) та апеляцій містить наступні етапи:

- реєстрація скарги (звернення, апеляції);
- опрацювання скарги (звернення, апеляції);
- коригувальні дії (у разі необхідності);
- повідомлення заявника про результати опрацювання скарги (звернення, апеляції);
- документування процесу розгляду скарги (звернення) чи апеляцій та архівація документу.

Алгоритм розгляду апеляцій та скарг (звернень) наведено у Додатку А та Додатку Б.

Реєстрація скарг (звернень) та апеляцій здійснюється прес-секретарем у журналі вхідної документації ОС ДП «Херсонстандартметрологія» «Журнал реєстрації вхідних документів» (Ф9 – Ін.7.5/04).

Скарга (звернення, апеляція) (Додаток В, Ф1-Ін. 8.2.1/02), що надійшла на адресу ДП «Херсонстандартметрологія», повинна бути проаналізована керівником, при цьому визначається чи відноситься скарга (звернення) до діяльності ДП «Херсонстандартметрологія», чи є необхідні ресурси і повноваження для розроблення і впровадження ефективних дій щодо скарги (апеляції).

Скарга (звернення, апеляція) аналізується з метою встановлення причини її появи.

Причинами скарг (звернень, апеляцій), як правило, можуть бути:

- невідповідності, допущені під час виконання робіт або оформленні документа;
- неадекватність управління роботою, наданням послуг або процесом;
- невиконання вимог внутрішньої документації;
- недотримання посадових обов'язків спеціалістами.

Внаслідок аналізування скарги (звернень, апеляції) може бути прийняте рішення про:

- задоволено повністю;
- задоволено частково,
- не задоволено.

ДП «Херсонстандартметрологія»	Інструкція	Ін. 8.2.1/02	
	Порядок розглядання скарг та апеляцій	Редакція 1	Рік затвердження 2019
		Аркуш 7	Аркушів 23

Критерієм для прийняття рішення є правомочність скарги по відношенню до вимог, що пред'являються до відповідної роботи, послуги або документа.

6 РОЗГЛЯД АПЕЛЯЦІЙ

6.1 Загальні положення

ДП «Херсонстандартметрологія» гарантує забезпечення дотримання процедури розгляду апеляцій від заявника: реєстрація апеляції (Додаток Г, Ф2-Ін. 8.2.1/02), призначення апеляційної комісії, розгляд апеляції із заслуханням заявника-апелянта (за можливості або за згодою), повідомлення заявника про прийняте рішення, забезпечення повної конфіденційності обговорення апеляції.

Заявник, згідно із заявкою якого здійснено роботи, має право подати письмову апеляцію до керівника ДП «Херсонстандартметрологія» в разі незгоди з його рішенням, процедурами і результатами з боку ДП «Херсонстандартметрологія» або з іншими спірними питаннями. Апеляція подається не пізніше одного місяця після одержання робіт. Подання апеляції не зупиняє дії прийнятих рішень.

6.2 У разі надходження апеляції на адресу ДП «Херсонстандартметрологія», їх розглядання здійснюється згідно з вимогами цієї інструкції та вимогами ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2017 (EN ISO/IEC 17021-1:2015, IDT; ISO/IEC 17021-1:2015, IDT).

6.3 Для розгляду апеляції керівник ДП «Херсонстандартметрологія» в кожному конкретному випадку призначає апеляційну комісію (далі Комісія), яка розглядає апеляції та спірні питання між замовником чи іншою стороною та ДП «Херсонстандартметрологія»:

– порушень регламентованих процедур і правил роботи співробітниками ДП «Херсонстандартметрологія», встановлених у чинних нормативних документах і в документах внутрішньої СУЯ;

– неоднакової інтерпретації фактів замовником чи іншою стороною і співробітниками ДП «Херсонстандартметрологія», та інше.

До складу комісії включають:

- фахівців ДП «Херсонстандартметрологія», що не проводили роботу та не приймали рішення по даній справі;

- керівник структурного підрозділу, до якого надійшла апеляція (за умови що він не приймав участі в оцінюванні);

- провідного юрисконсульта;

- провідного економіста з планування (при необхідності);

ДП «Херсонстандартметрологія»	Інструкція	Ін. 8.2.1/02	
	Порядок розглядання скарг та апеляцій	Редакція 1	Рік затвердження 2019
		Аркуш 8	Аркушів 23

- незалежних фахівців, які не входять до складу даного структурного підрозділу (за згодою).

6.4 Порядок подання апеляцій

6.4.1 Апеляція може подаватися у письмовому, усному та в електронному вигляді протягом місяця після отримання заявником роботи, які заявник бажає оскаржити.

6.4.2 Апеляція подається за наявності у заявника рішення або при вчиненні ДП «Херсонстандартметрологія» дій, які, на погляд заявника, призводять до порушення його прав та інтересів.

6.4.3 В апеляції повинна бути чітко викладена її суть. Якщо апеляція у письмовому вигляді, до неї додаються всі документи і матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції, як правило:

- листування щодо спірного питання;
- протоколи випробувань продукції;
- зразки або фотознімки продукції.

Комісія може вимагати надання інших документів, що необхідні для розгляду апеляції.

6.4.4 Розгляду не підлягають апеляції від одного і того ж апелянта з одного і того ж питання, якщо вперше по апеляції рішення було прийняте.

6.5 Реєстрація апеляцій

Усі апеляції підлягають обов'язковій реєстрації. Реєстрація апеляцій здійснюється відповідно до вимог Ін.7.5./04 «Порядок ведення діловодства ДП «Херсонстандартметрологія».

6.6 Зареєстрована в установленому порядку апеляція та інші матеріали, що надійшли разом з нею, передаються голові апеляційної комісії.

Голова Комісії доручає членам комісії попередньо розглянути й опрацювати апеляцію, а в разі потреби, підготувати пропозиції щодо формування тимчасового складу Комісії.

Не пізніше, як за два тижні до засідання апеляційної комісії структурний підрозділ, на роботу якого надійшла апеляція, по можливості надає членам комісії для ознайомлення такі документи:

- апеляцію заявника;
- листування щодо суперечностей питання із заявником;
- протоколи випробувань, матеріали перевірки, нагляду;
- технічні документи на продукцію (у разі необхідності);
- інші документи за необхідності.

ДП «Херсонстандартметрологія»	Інструкція	Ін. 8.2.1/02	
	Порядок розглядання скарг та апеляцій	Редакція 1	Рік затвердження 2019
		Аркуш 9	Аркушів 23

6.7 Комісія розглядає апеляцію у термін не пізніше одного місяця після її реєстрації. Якщо в місячний термін вирішити порушені в апеляції питання неможливо, Голова Комісії встановлює додатковий термін для її розгляду про, що письмово повідомляє заявника. При цьому загальний термін розгляду апеляції не може перевищувати сорока п'яти днів.

Головує на засіданнях комісії її голова. У разі відсутності голови комісії його обов'язки виконує заступник.

Заявник або його представник за довіреністю, має право бути заслуханим на засіданні комісії.

Під час розгляду апеляції заявник (його представники), а також представники ДП «Херсонстандартметрологія» мають право виступати, задавати питання, давати відповіді, робити заяви, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах.

У разі виникнення обставин, за яких член Комісії може бути визнаний як зацікавлена сторона по відношенню до конкретного апелянта, то в розгляді цієї апеляції він участі не бере і засідання Комісії проходить без нього.

Обговорення результатів розгляду апеляції проводиться на закритому засіданні комісії тільки її членами у складі, достатньому для прийняття відповідного рішення (не менше двох третіх складу комісії).

Протоколи засідань комісії повинні чітко і коротко описувати суть апеляції, зміст усіх запитань, відповідей і виступів.

За результатами обговорення та розгляду апеляції комісією виносяться рішення, яке приймається на закритому засіданні більшістю голосів. У разі рівного розподілу голосів “за” та “проти”, голос Голови є вирішальним.

Результати розгляду апеляції заявник має право отримати протягом одного робочого дня наступного за днем винесення рішення.

Якщо комісія визнає дії або рішення ДП «Херсонстандартметрологія» неправомірними, то вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції і приймає рішення щодо усунення допущеного порушення та скасування прийнятого ним рішення.

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

Рішення комісії повинні бути підписані головою комісії і всіма її членами.

Рішення комісії письмово доводиться до сторін, які брали участь у розгляді апеляції.

Відповідь реєструється прес-секретарем у журналі вихідної документації «Журнал реєстрації документів, створених установою» (Ф10 – Ін.7.5./04).

ДП «Херсонстандартметрологія»	Інструкція	Ін. 8.2.1/02	
	Порядок розглядання скарг та апеляцій	Редакція 1 Аркуш 10	Рік затвердження 2019 Аркушів 23

ДП «Херсонстандартметрологія» повинно визначити, разом з клієнтом і скаржником, чи потрібно, і якщо так, у якому обсязі, розголошувати предмет скарги та її висновки.

6.8 У разі незгоди з рішенням апеляційної комісії заявник має право звернутися до апеляційної комісії національного органу України з акредитації.

Протоколи засідань комісії та відповідні рішення зберігаються в ДП «Херсонстандартметрологія» протягом десяти років.

6.9 Вихідні дані процесу управління апеляціями

У разі обґрунтованості апеляції отримана апеляція управляється відповідно до застосовних вимог М 8.7 «Контроль невідповідних послуг» і М 10.2 «Управління коригувальними діями».

Уповноваженим представником керівництва з питань якості спільно із фахівцем, до компетенції якого відноситься дана апеляція, розробляються необхідні дії, призначаються конкретні терміни їх виконання. При цьому розроблені дії повинні бути такими, щоб усунути причину появи апеляції і виключити можливість повторної появи подібних апеляцій.

Розроблені дії і терміни їх виконання доводяться у письмовому виді до виконавця, який несе відповідальність за виконання всіх розроблених дій у встановлені терміни і підготовку звіту про виконані дії.

Інформація про отримані обґрунтовані апеляції і результати управління цими апеляціями розглядається під час проведення аналізування системи управління якістю керівництвом ДП «Херсонстандартметрологія», включається в «Аналітичний звіт по функціонуванню СУЯ» (Додаток А, Ф1 – М 9.3), а також враховується при підготуванні щорічних звітів Національному органу України з сертифікації.

При цьому під час проведення аналізування СУЯ особлива увага приділяється апеляціям, які привели до значних фінансових витрат на їх усунення і які можуть мати сильний вплив на якість послуг ДП «Херсонстандартметрологія».

6.10 Коригувальні дії

6.10.1 Після прийняття остаточного рішення по апеляції, у разі необхідності, проводяться відповідні коригування, коригувальні дії.

6.10.2 Коригувальні та оцінювання їх ефективності проводяться відповідно до методики М 10.2 «Управління коригувальними діями».

7 РОЗГЛЯД СКАРГ (ЗВЕРНЕНЬ)

7.1 Загальні положення

ДП «Херсонстандартметрологія»	Інструкція	Ін. 8.2.1/02	
	Порядок розглядання скарг та апеляцій	Редакція 1 Аркуш 11	Рік затвердження 2019 Аркушів 23

ДП «Херсонстандартметрологія» гарантує розгляд усіх скарг (звернень) стосовно виконуваних робіт з сертифікації, метрології та стандартизації, що надходять на поштову електронну скриньку, письмово через приймальню або в усному вигляді.

Будь-яку скаргу (звернення) клієнта ДП «Херсонстандартметрологія» розглядає на належному рівні та у належний термін.

7.2 Після надходження початкової скарги (звернення) її треба зареєструвати, використовуючи допоміжну інформацію та однозначний код обліку. У записі про початкову скаргу (звернення) треба зазначити спосіб задоволення скарги, що його прагне скаржник, та будь-яку іншу інформацію, необхідну для результативного розглядання скарги, зокрема:

- опис скарги та відповідні допоміжні дані;
- запропонований скаржником спосіб задоволення скарги;
- продукцію чи пов'язану з нею діяльність організації, щодо якої подано скаргу;
- кінцевий термін для відповіді;
- дані про працівників, підрозділ, відділ, організацію;
- негайно виконану дію (якщо така є).

7.2.1 Після реєстрації скарга (звернення) надається генеральному директору ДП «Херсонстандартметрологія» або особі що його заміщує для ознайомлення та класифікації її як скарги, а також для призначення відповідального за її розгляд. Після отримання кожної скарги (звернення) вона спочатку оцінюється з погляду таких критеріїв, як суттєвість, наслідки для безпеки, складність, вплив, а також потреба та можливість виконання негайної дії.

7.2.2 Коли це можливо, підприємство підтверджує отримання скарги (звернення) і надає скаржнику звіти про хід її розглядання і результат (наприклад, поштою, телефоном або електронною поштою). Поточний статус скарги (звернення) повідомляють скаржнику на його запит, а також періодично, принаймні за настання попередньо встановленого кінцевого терміну.

7.2.3 Про надходження до ДП «Херсонстандартметрологія» скарги (звернення) в обов'язковому порядку інформується уповноважений представник керівництва з питань якості.

7.2.4 Керівник ДП «Херсонстандартметрологія» у разі необхідності формує з працівників підприємства комісію з розгляду скарги (звернення).

7.2.5 Скарга (звернення) без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

7.2.6 У скарзі (зверненні) має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги,

ДП «Херсонстандартметрологія»	Інструкція	Ін. 8.2.1/02	
	Порядок розглядання скарг та апеляцій	Редакція 1	Рік затвердження 2019
		Аркуш 12	Аркушів 23

прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

7.2.7 Розгляд скарг (звернень), що надійшли з дотриманням вищезазначених вимог та відповідно до Закону України «Про звернення громадян» на електронну пошту підприємства та/або у письмовому вигляді, проводиться в такому порядку:

- скарга (звернення) роздруковується, реєструється та подається на розгляд керівникові ДП «Херсонстандартметрологія» або його заступнику. Якщо скарга (звернення) обґрунтована та має місце порушення процедур роботи підприємства, то по ній вживаються відповідні коригування, розробляються коригувальні дії, виконання яких регламентовано методикою М 10.2 «Управління коригувальними діями»;

- лист зі скаргою реєструється в приймальні, після чого передається на розгляд керівнику структурного підрозділу, діяльності якого вона стосується.

7.3 Відповідальна за розгляд скарги (звернення) особа або комісія з розгляду скарги (звернення) ознайомлюється з матеріалами, відповідними обставинами, перевіряє викладені факти, збирає додаткові матеріали та відповідну інформацію по порушених питаннях (у разі необхідності), вислуховує думку та пояснення сторін.

7.3.1 Керівник структурного підрозділу спільно із провідним юрисконсультром розглядають скаргу у термін не пізніше одного місяця після її реєстрації. Якщо в місячний термін вирішити порушені в скарзі (зверненні, апеляції) питання неможливо, керівник встановлює додатковий термін для її розгляду про, що письмово повідомляється заявникові. При цьому загальний термін розгляду скарг, звернень, апеляції не може перевищувати сорока п'яти днів.

Важливі питання, пов'язані зі здоров'ям та безпекою, розглядаються негайно.

7.3.2 Після ретельного ознайомлення зі всіма зібраними матеріалами відповідальна особа по розгляду скарги (звернення) або комісія готує проект відповіді заявнику по питаннях, порушених у скарзі, проект плану коригувальних дій (у разі необхідності).

Якщо скарга (звернення) обґрунтована та має місце порушення процедур робіт ДП «Херсонстандартметрологія», то по ній вживаються відповідні коригування,

ДП «Херсонстандартметрологія»	Інструкція	Ін. 8.2.1/02	
	Порядок розглядання скарг та апеляцій	Редакція 1 Аркуш 13	Рік затвердження 2019 Аркушів 23

розробляються коригувальні дії, виконання яких регламентовано методикою М 10.2 «Управління коригувальними діями».

7.3.3 Скарга (звернення) відстежується уповноваженим представником керівництва з питань якості з моменту початкового отримання протягом усього процесу доти, доки не буде задоволено скаргу або не буде прийнято остаточне рішення

7.4 Повідомлення про рішення

Результати аналізування і опрацювання скарг (звернень) протягом трьох робочих днів із дати прийняття рішення направляється письмова відповідь з повідомленням про розгляд скарги та причин виникнення невідповідності і описом прийнятих коригувальних заходів. Відповідь має містити посилання на нормативні акти та/або на систему управління.

Відповідь реєструється прес-секретарем у журналі вихідної документації «Журнал реєстрації документів, створених установою» (Ф10 – Ін.7.5./04).

У разі необґрунтованості скарги (звернення) готується офіційна відповідь з доказами правильності дій ДП «Херсонстандартметрологія» стосовно до випадку, зазначеного у скарзі (зверненні). У відповіді повинні бути наведені посилання на нормативні документи, відповідно до вимог яких виконувалася робота або надавалася послуга.

Пов'язані зі скаргою (зверненням) рішення чи будь-яка дія стосовно залученого персоналу мають бути повідомлені їм відразу після прийняття рішення чи вибору дії.

7.5 Закриття скарги.

Якщо заявник погоджується із запропонованим рішенням або запропонованою дією, тоді рішення чи дію виконується та реєструються.

Якщо заявник відхиляє запропоноване рішення чи запропоновану дію, тоді скарга залишається відкритою, а заявника інформують про наявні альтернативні форми внутрішнього та зовнішнього звернення.

Відстежування та хід розглядання скарги (звернення) продовжується доти, доки всі прийнятні внутрішні та зовнішні варіанти звернення не буде вичерпано або скаргу не буде задоволено.

7.6 Коригування, коригувальні дії

7.6.1. Після прийняття остаточного рішення по скарзі (зверненню), у разі необхідності, вживаються відповідні коригування, проводяться коригувальні дії.

7.6.2. Коригування, коригувальні дії та оцінювання їх ефективності проводяться відповідно до методики М 10.2 «Управління коригувальними діями».

ДП «Херсонстандартметрологія»	Інструкція	Ін. 8.2.1/02	
	Порядок розглядання скарг та апеляцій	Редакція 1	Рік затвердження 2019
		Аркуш 14	Аркушів 23

7.7 Документація по розгляду скарги (зверненням) зберігається в ДП «Херсонстандартметрологія» не більше трьох років.

7.8 Розгляд спірних питань

Спірні питання між заявником та ДП «Херсонстандартметрологія» вирішуються в Господарському суді відповідно чинного законодавства України.

8 ЗАХОДИ ЩОДО ПОПЕРЕДЖЕННЯ ПРИЧИН ПОЯВИ СКАРГ І АПЕЛЯЦІЙ

8.1 Для виявлення і усунення потенційних причин появи скарг і апеляцій в ДП «Херсонстандартметрологія» систематично проводяться:

- періодичні перевірки нормативних документів;
- внутрішні аудити СУЯ і вертикальні перевірки договорів;
- перевірка документів, що видаються за результатами виконаних робіт і послуг;
- аналізування скарг і апеляцій, що надійшли раніше;
- аналізування СУЯ і заходи щодо вдосконалення СУЯ за результатами аналізування;
- навчання персоналу.

Перевірка та контроль виконання розроблених коригувальних дій щодо скарг, звернень та апеляцій, а також їх ефективність, проводиться генеральним директором ДП «Херсонстандартметрологія».

В ДП «Херсонстандартметрологія» ведуться два журнали «Журнал скарг та пропозицій» (Додаток Д, Ф 3-Ін. 8.2.1/02), які знаходяться у приміщенні приймання ЗВТ та у центральному холі адміністративної будівлі підприємства.

Розробник,
Інженер 2 категорії
сектору систем управління

(підпис)

М.В. Драмарецька
(ініціали, прізвище)

ПОГОДЖЕНО:

Провідний юрисконсульт

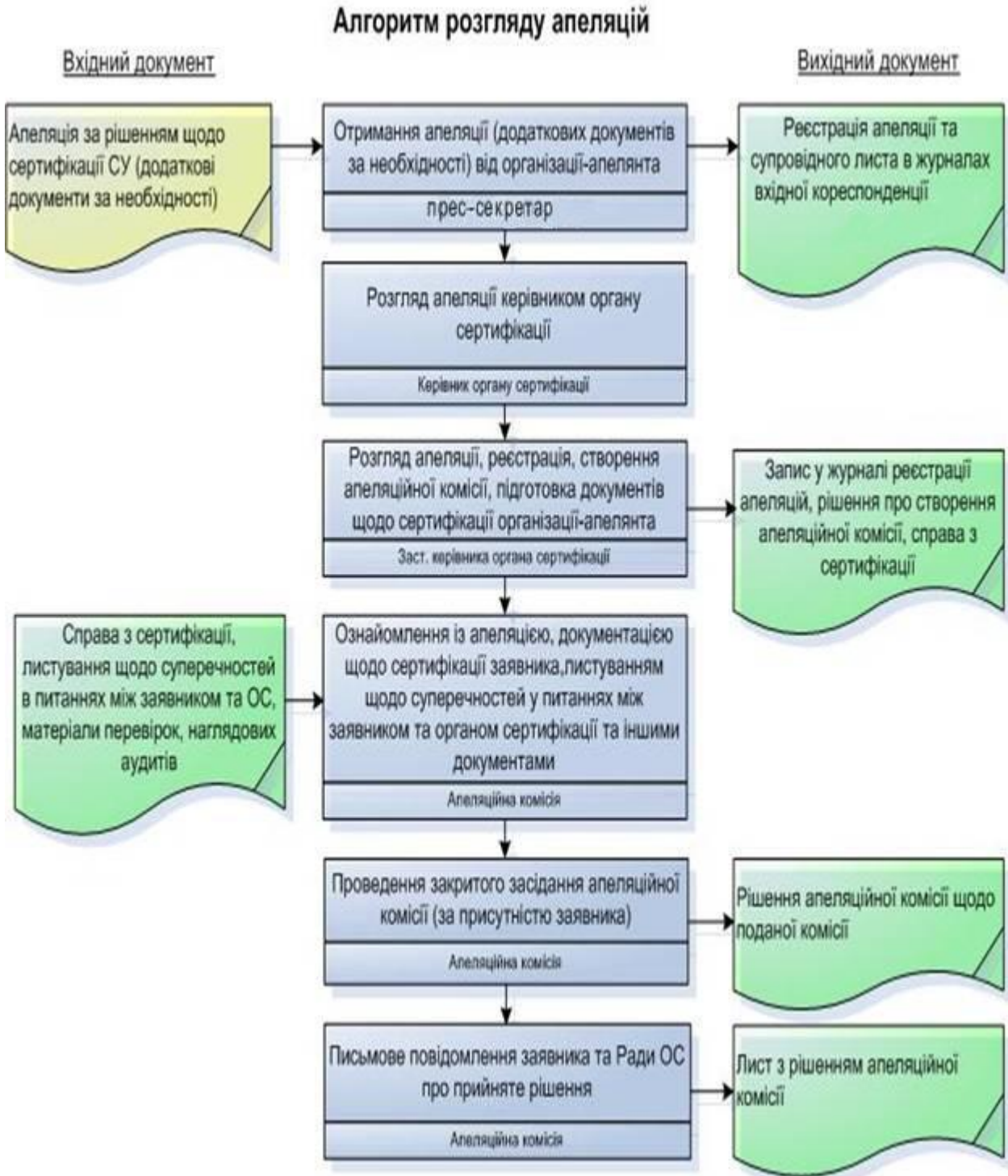
(підпис)

Ю.А. Зеленська
(ініціали, прізвище)

ДП «Херсонстандартметрологія»	Інструкція	Ін. 8.2.1/02	
	Порядок розглядання скарг та апеляцій	Редакція 1 Аркуш 15	Рік затвердження 2019 Аркушів 23

ДОДАТОК А

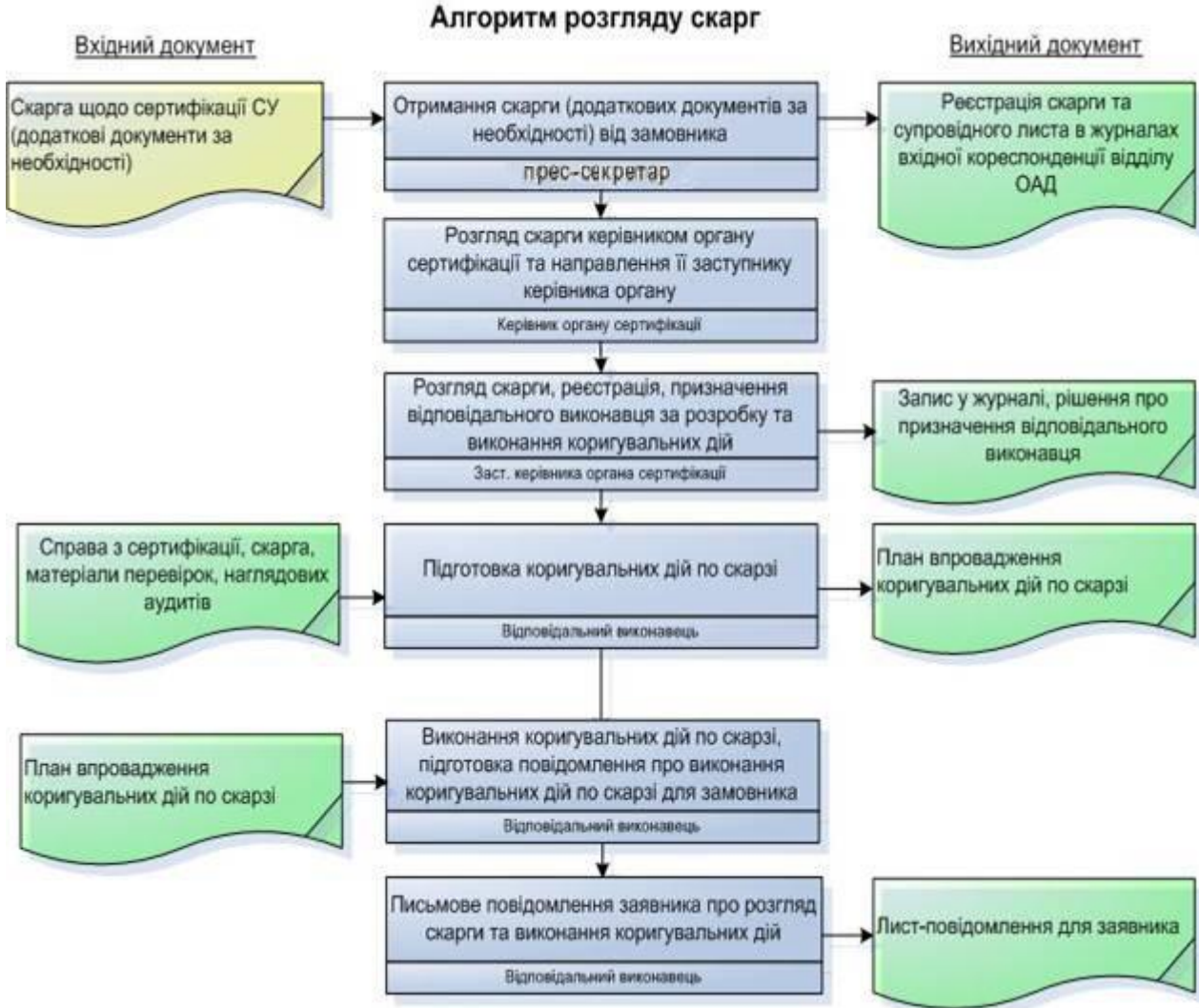
АЛГОРИТМ РОЗГЛЯДУ АПЕЛЯЦІЙ В ОС ДП «ХЕРСОНСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»



ДП «Херсонстандартметрологія»	Інструкція	Ін. 8.2.1/02	
	Порядок розглядання скарг та апеляцій	Редакція 1 Аркуш 16	Рік затвердження 2019 Аркушів 23

ДОДАТОК Б

АЛГОРИТМ РОЗГЛЯДУ СКАРГ (ЗВЕРНЕНЬ) В ОС ДП «ХЕРСОНСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»



ДП «Херсонстандартметрологія»	Інструкція	Ін. 8.2.1/02	
	Порядок розглядання скарг та апеляцій	Редакція 1 Аркуш 17	Рік затвердження 2019 Аркушів 23

ДОДАТОК В
(рекомендований)
(Ф1-Ін. 8.2.1/02)
ФОРМА ДЛЯ СКАРЖНИКА (ЗАЯВНИКА)

1 Відомості про скаржника

Прізвище/організація _____

Адреса _____

Поштовий індекс, місто _____

Місце проживання громадянина/реєстрації організації _____

Країна _____

Номер телефону _____

Номер факсу _____

E-mail _____

Відомості про особу, що діє за дорученням скаржника (якщо застосовне)

Контактна особа (якщо відмінна від означеної вище)

2 Опис сертифікованої системи управління

Реєстраційний номер сертифікату _____

Опис _____

3 Проблема, яка виникла

Дата виникнення _____

Опис _____

4 Запропонований скаржником спосіб задоволення скарги

так ні _____

5 Дата, підпис

Дата _____ Підпис _____

6 Додатки

Перелік доданих документів _____

ДП «Херсонстандартметрологія»	Інструкція	Ін. 8.2.1/02	
	Порядок розглядання скарг та апеляцій	Редакція 1 Аркуш 18	Рік затвердження 2019 Аркушів 23

ДОДАТОК Г
(рекомендований)
(Ф2-Ін. 8.2.1/02)

ФОРМА РЕЄСТРАЦІЇ РОЗГЛЯДАННЯ СКАРГИ (ЗВЕРНЕННЯ)

1 Відомості про отримання скарги (звернення)

Дата подання : _____

Особа-одержувач: _____

Спосіб подання телефон e-mail інтернет особисто пошта інше _____

Однозначний код-ідентифікатор: _____

2 Відомості про заявника

Див. форму для скаржника.

3 Відомості про скаргу

Реєстраційний номер скарги _____

Відповідні дані щодо скарги (звернення) _____

Скаргу (звернення) подав(-ла) _____

4 Проблема, яка виникла

Дата виникнення проблеми: _____

Повторна проблема так ні

Категорія проблеми

1 Послугу не надано/частково надано _____

2 Затримка в наданні послуги:

тривалість затримання _____

3 Неякісна послуга:

подробиці _____

4 Послуга не відповідає замовленню

5 Завдана шкода

6 Відмова надати послугу

7 Неправильна інформація

8 Неадекватна інформація

9 Умови оплати

10 Ціна

11 Збільшення ціни

12 Додаткові платежі

13 Невиправдані витрати/рахунки

14 Умови контракту

15 Сфера дії контракту

16 Оцінювання шкоди

17 Відмова сплатити компенсацію

18 Неадекватна компенсація

19 Зміна договору

20 Погане виконання договору

21 Скасування/розірвання договору

22 Скасування послуги

23 32 Неспроможність виконати зобов'язання

24 Неправильне виставлення рахунку

25 Невиправдане затримання в опрацюванні скарги

26 Інший тип проблеми: _____

ДП «Херсонстандартметрологія»	Інструкція	Ін. 8.2.1/02	
	Порядок розглядання скарг та апеляцій	Редакція 1 Аркуш 19	Рік затвердження 2019 Аркушів 23

Додаткова інформація: _____

5 Оцінювання скарги (звернення)

Оцінити обсяг і суттєвість фактичних і потенційних наслідків скарги (звернення):

Суттєвість: _____

Складність: _____

Вплив: _____

Потреба в негайній дії так ні

Готовність до негайної дії так ні

Вірогідність відшкодування так ні

6 Розв'язання скарги

Запропонований скаржником спосіб задоволення скарги так ні

Дія, яку треба виконати

Постачання продукції

26 Виконання зобов'язань

27 Укладання договору

28 Скасування/розірвання договору

29 Скасування рахунку

30 Інформування

31 Коригування оцінення завданої шкоди

32 Сплата відшкодування у сумі: _____

33 Повернення передоплати у розмірі: _____

34 Повернення інших здійснених платежів у розмірі: _____

35 Знижка ціни у розмірі: _____

36 Засоби платежу

37 Вибачення

38 Інша дія: _____

7 Відстежування скарги (звернення)

Виконувана дія	Дата	Назва	Примітки
----------------	------	-------	----------

Повідомлення заявника про отримання скарги (звернення)

Оцінювання

Ретельний розгляд

Розв'язання

Подання інформації заявникові

Коригування

Коригування перевірено

Скаргу закрито

ДП «Херсонстандартметрологія»	Інструкція	Ін. 8.2.1/02	
	Порядок розглядання скарг та апеляцій	Редакція 1	Рік затвердження 2019
		Аркуш 20	Аркушів 23

ДОДАТОК Д
(обов'язковий)
(ФЗ-Ін. 8.2.1/02)

Форма журналу скарг та пропозицій

Журнал скарг та пропозицій

Дата	Назва підприємства (установи, організації), прізвище, ім'я по батькові	Зміст скарги або пропозиції	Контактні дані (телефон)

ДП «Херсонстандартметрологія»	Інструкція		Ін. 8.2.1/02	
	Порядок розглядання скарг та апеляцій		Редакція 1	Рік затвердження 2019
			Аркуш 21	Аркушів 23

СПИСОК РОЗСИЛКИ

Найменування сектору	Прізвище. І.Б. начальника сектору	Підпис начальника сектору	Дата	Примітка

Начальник сектору систем управління _____
(підпис)

_____ (ініціали, прізвище)

ДП «Херсонстандартметрологія»	Інструкція	Ін. 8.2.1/02	
	Порядок розглядання скарг та апеляцій	Редакція 1	Рік затвердження 2019
		Аркуш 22	Аркушів 23

ПРОТОКОЛ ОЗНАЙОМЛЕННЯ

персоналу підрозділу _____ з вимогами даного документу, та змінами до нього

Прізвище. І. Б.	Посада	Ознайомлення з вимогами		Ознайомлені зі зміною №		Ознайомлені зі зміною №	
		підпис	дата	підпис	дата	підпис	дата

Начальник підрозділу _____ (підпис) _____ (ініціали, прізвище)

