**РОЗГЛЯД АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ, ПРОПОЗИЦІЙ ТА ЗАЯВ**

*(Витяг з П.СУЯ 9.7 – 01 Розгляд апеляцій, скарг, пропозицій, заяв, рекламацій(претензій) та спірних питань)*

#  7 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Початком виконання процесу розгляду апеляції та скарги є надходження до ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ” офіційної письмової апеляції, яка обґрунтовано викладає зміст дій або прийнятих рішень ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ”, які замовник оскаржує. Процес закінчується оформленням листа - відповіді за результатами розгляду апеляції чи скарги.

Замовниками можуть бути оскаржені такі дії ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ”:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на сертифікацію СУ;

- прийняття рішення про відмову в сертифікації СУ;

- визнання невідповідності системи управління замовника вимогам стандарту та відмова у видачі сертифікату;

- призупинення або припинення дії (скасування) сертифіката відповідності;

- порушення правил та процедури виконання сертифікації/оцінювання системи управління;

- порушення ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ” договірних зобов’язань;

- порушення ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ” термінів виконання робіт систем управління;

- інші дії ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ”, що пов’язані з сертифікацією СУ, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів заявника.

 Процес розгляду апеляцій та скарг охоплює:

- схему процесу отримання, перевірки вірогідності, розгляду апеляцій та скарг, а також прийняття рішення щодо того, які дії необхідно вжити у відповідь, враховуючи результати попередніх подібних апеляцій або скарг;

- відслідковування і реєстрування апеляцій та скарг, включаючи дії щодо їхнього вирішення;

- забезпечення того, що вжито будь-яке відповідне коригування і коригувальну дію.

ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ” реєструє всі отримані апеляції та скарги, крім анонімних, і поводиться з ними у відповідності із Законом України «Про звернення громадян».

1. **ПОРЯДОК ФОРМУВАННЯ КОМІСІЇ З АПЕЛЯЦІЇ**

Комісія з апеляцій створюється для розгляду спірних питань у сфері сертифікації систем управління.

Для розгляду апеляцій створена комісія з апеляцій з врахуванням особистих якостей, компетентності, кваліфікації та практичного досвіду роботи її членів. Комісія формується з сторонніх осіб, з урахуванням неупередженості та відсутності конфлікту інтересів.

Засідання комісії проводяться під керівництвом голови комісії. Діловодство Комісії веде секретар. Комісія з апеляції призначається наказом директора ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ”.

Комісія розглядає апеляції конфіденційно. Діяльність Комісії базується на принципах неупередженості, відкритості та гласності.

Комісія у своїй діяльності керується чинним законодавством України, а також нормативно-правовими та іншими регламентувальними документами.

Подання, розгляд і прийняття рішень щодо апеляцій не повинні спричиняти будь-яких дискримінаційних дій проти заявника (апелянта).

На весь час чинності повноважень комісії з апеляцій з метою забезпечення об’єктивності та неупередженості розгляду поданої апеляції в ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ” створюються відповідні умови для діяльності комісії, які виключають можливість здійснення на її членів будь-якого адміністративного або морального тиску, спроможного вплинути на результат розгляду апеляції.

# ПОРЯДОК ПОДАННЯ ТА РОЗГЛЯДУ АПЕЛЯЦІЇ

9.1 У разі незгоди з рішеннями, прийнятими ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ” замовник має право на письмову апеляцію. Подання апеляції не зупиняє дії рішення, прийнятого ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ”.

Апеляція розглядається ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ” не пізніше одного місяця після її одержання.

Апеляції приймаються до розгляду, якщо вони подані офіційно в письмовій формі на ім’я директора ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ”. Зауваження можуть надходити також в усній формі, проте в такому разі вони не можуть вважатися офіційними апеляціями, а поводження з ними не розглядається в даній процедурі.

Замовником апеляції можуть бути також оскаржені інші дії ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ”, що стосуються сертифікації, якщо вони призвели до порушення його прав та інтересів.

В апеляції має бути чітко викладена суть справи та претензії до ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ”. До апеляції повинні додаватись усі необхідні документи й матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції, наприклад:

* листування щодо спірного питання між Замовником та ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ”;
* документи аудиту, звіти за результатами оцінки документації та остаточної перевірки систем управління на місці – справа замовника;
* результати технічних наглядів сертифікованої системи управління;
* претензій і рекламацій споживачів замовника;
* протоколи невідповідностей;
* та інше.

За потреби, ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ” може вимагати надання додаткових документів, необхідних для розгляду апеляції.

9.2 Усі апеляції, за винятком тих, що надійшли з порушенням вимог, підлягають обов’язковій реєстрації.

 Апеляції реєструються в журналі реєстрації скарг та апеляцій Ф-01-П.СУЯ 9.7-01.

Замовник може у будь-який час відізвати подану апеляцію. У цьому випадку розгляд апеляції зупиняється. Розгляд питання, порушеного у цій апеляції вдруге, не проводиться.

Після проведення реєстрації, Голова комісії з апеляції проводить попередній аналіз апеляції та визначає необхідність експертизи проблеми, внутрішнього розгляду зауваження ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ”.

Розгляд апеляцій проводиться в наступних випадках:

* при обґрунтованості претензій до ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ”;
* при підтвердженні істинності представлених фактів;
* при наявності значних збитків для інтересів замовника;
* при наявності значних збитків для фінансової стабільності і репутації ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ”.

З метою об’єктивного виявлення всіх обставин виникнення проблеми комісія з апеляції може вимагати надання письмових пояснень від усіх осіб, що мають до неї відношення, в тому числі і від позаштатних аудиторів/експертів.

Голова комісії призначає дату засідання комісії з апеляції. Секретар Комісії забезпечує участь у засіданні членів Комісії, представників заявника апеляції та ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ”.

9.3 Комісія розглядає апеляцію у місячний термін від дня її надходження. Якщо в місячний термін вирішити порушені в апеляції питання неможливо, комісія з апеляції встановлює додатковий термін для її розгляду. При цьому загальний термін розгляду апеляції не може перевищувати сорок п’ять днів.

 Перед розглядом кожної апеляції комісія з апеляції декларує те, що вона не має фінансових, корпоративних або родинних інтересів з подавцем апеляції, яка має бути розглянута.

За бажанням заявника обговорення спірних питань може здійснюватися за допомогою листування, якщо обумовлене цим збільшення строків розгляду його влаштовує.

 9.4 Рішення щодо поданої апеляції комісія приймає на закритому засіданні, що обумовлюється повною конфіденційністю обговорення питань, поставлених апеляцією.

Під час прийняття рішення мають бути присутні тільки члени комісії у повному складі.

За результатами обговорення Комісією виноситься рішення, яке приймається більшістю голосів осіб, що входять до її складу.

Якщо Комісія визнає оскаржувані дії ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ”, вона приймає рішення про задоволення апеляції.

Якщо Комісія встановить, що оскаржувані дії було вчинено правомірно, нею приймається рішення про відмову в задоволенні апеляції.

Про прийняте рішення комісія з апеляцій письмово повідомляє апелянта та ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ” протягом п’яти днів після проведення її засідання.

Усі витрати, пов’язані з розглядом апеляцій, несе кожна із сторін.

У випадку незгоди з рішенням апеляції ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ”, замовник має право звернутися до апеляційної комісії НААУ, а також до суду, згідно з чинним законодавством України. При цьому апеляція повинна містити обґрунтовані аргументи щодо незгоди з одержаним рішенням і документи, що пов’язані з предметом конфлікту.

9.5 ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ” проводить коригувальні та/або запобіжні дії з метою відновлення відповідності ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ” вимогам ДСТУ EN ISO/IEC 17021 у найкоротший термін.

Проект плану коригувальних дій відповідальний виконавець готує і не пізніше 2-х робочих днів після рішення комісії подає на затвердження директору ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ”.

Коригувальні дії та оцінювання їх ефективності проводяться та документуються відповідно до процедури П.СУЯ 10.2-04. Результати реалізації такого плану підлягають подальшому аналізу згідно НЯ-01.

Відповідальна особа ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ” вносить відмітки про рішення проблеми і вносить у справу замовника копії рішення та апеляції.

# 10 Порядок подання та розгляду скарг

10.1 Реєстрація та розгляд скарг щодо дій ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ” проводиться призначеною особою.

Після реєстрації скарга надається директору ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ ” на резолюцію для визначення відповідальних осіб, в подальшому передається відповідальному по розгляду скарг.

10.2 Після отримання скарги, ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ” повинен підтвердити, що скарга стосується діяльності з сертифікації, за яку він несе відповідальність, після чого проводиться опрацювання скарги.

10.3 Відповідальна особа ознайомлюється з матеріалами скарги, аналізує, перевіряє факти, викладені у скарзі, за необхідністю збирає додаткові матеріали.

За результатами розгляду скарги та ознайомлення з усіма зібраними за скаргою матеріалами відповідальна особа готує:

* висновки та пропозиції директору ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ” до норм чинного законодавства у сфері сертифікації систем управління та документів системи управління ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ”;
* проект відповіді заявнику по питаннях, порушених у скарзі;
* проект плану коригувальних та/або запобіжних дій (у разі необхідності).

10.4 Проект відповіді зі всіма наявними документами надаються директору ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ”.

10.5 ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ” розглядає скарги у місячний термін від дня її надходження. Якщо в місячний термін вирішити порушені в скарзі питання неможливо, директор встановлює додатковий термін для її розгляду, про що повідомляється заявникові. При цьому загальний термін розгляду скарг не може перевищувати сорок п’ять днів.

10.6 Документація по розгляду скарги зберігається на ТОВ „ЦПВ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ” відповідно до встановленого терміну.

З метою отримання більш детальної інформації щодо розгляду скарг, пропозицій та заяв ЗАПРОШУЄМО звертатися до

**ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ „ЦЕНТР З ПІДТВЕРДЖЕННЯ ВІДПОВІДНОСТІ „УКРСЕРТИФІКАЦІЯ”**

e-mail: ukrsert.cpv@ukr.net

тел: +38(050)-979-99-48