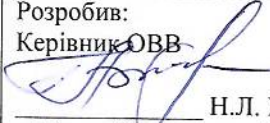
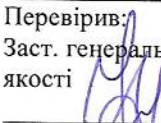


Розробив: Керівник ОВВ  Н.Л. Безсмертна « 13 » 06 2024р.	Перевірив: Заст. генерального директора з якості  Н. М. Сазонова « 13 » 06 2024р.	Затвердив: Генеральний директор  В.А. Гудошник « 13 » 06 2024р.
---	---	--

## Зміст:

1 Загальні положення .....	1
2 Визначення та скорочення.....	1
3 Відповідальність та повноваження .....	2
4 Опис виконання робіт по розгляді скарг та апеляцій .....	2
4.1 Порядок подання скарг та апеляцій.....	2
4.2 Порядок розгляду скарг та апеляцій.....	4
4.3 Дії за результатами розгляду скарг та апеляцій .....	6
4.4 Повідомлення заявника про результати обробки скарг та апеляцій .....	6
5 Посилання.....	6

## 1 Загальні положення

Порядок подання і розгляд скарг та апеляцій в органі з валідації та верифікації ТОВ СП «ТОВАРИСТВО ТЕХНІЧНОГО НАГЛЯДУ ДІЕКС» (далі- ОВВ), здійснюється відповідно до цієї керівної інструкції та положення про комісію з апеляцій Органу з валідації та верифікації ТОВ «СПІЛЬНЕ УКРАЇНСЬКО-НІМЕЦЬКЕ ПІДПРИЄМСТВО «ТОВАРИСТВО ТЕХНІЧНОГО НАГЛЯДУ ДІЕКС».

Положення цієї інструкції поширюються на всіх працівників ОВВ.

## 2 Визначення та скорочення

Апеляція (appeal) - запит особи чи організації, що надає або є об'єктом оцінювання відповідності, до органу з оцінювання відповідності чи органу з акредитації для перегляду цим органом рішення, прийнятого ним, що стосується цього об'єкта

Скарга (complaint) - вираження невдоволення, крім апеляції, будь-якою особою чи організацією щодо діяльності органу з оцінювання відповідності або органу з акредитації, з очікуванням відповіді.

Подавець апеляції – заявник, установи, організації, підприємства та інші незалежно від форми власності та виду діяльності, що діють в Україні, а також фізичні особи, які подають на апеляцію до Комісії.

Подавець скарги – заявник, установи, організації, підприємства та інші незалежно від форми власності та виду діяльності, що діють в Україні, а також фізичні особи.

МЯ - методика якості

КІ - керівна інструкція

НД - нормативний документ  
ОВВ - Орган з валідації та верифікації ТОВ СП «ТОВАРИСТВО  
ТЕХНІЧНОГО НАГЛЯДУ ДІЕКС»

### 3. Відповідальність та повноваження

Відповідальність і повноваження персоналу, що виконує роботи пов'язані з розгляданням скарг та апеляцій, наведені в табл. 1

Табл. 1

Вид робіт	Відповідальний виконавець	Контроль	Протокол
Прийняття та реєстрація скарг та апеляцій	Інженер з якості	Генеральний директор	Ф 7.2-01
Розгляд скарг та апеляцій в ОВВ	Апеляційна комісія	Генеральний директор	Рішення апеляційної комісії (довільна форма)

## 4 Опис виконання робіт по розгляду скарг та апеляцій

### 4.1 Порядок подання скарг та апеляцій

4.1.1 Замовник може оскаржити дії, рішення ОВВ щодо заявки на валідацію чи верифікацію, видання рішень або звітів щодо визнання (невизнання) шляхом подання апеляції до комісії з апеляції або в судовому порядку.

Скарга, викладена письмово (апеляція, надіслана поштою або передана до ОВВ) подається до ОВВ з обов'язковою позначкою «СКАРГА» в місячний термін з дня одержання від органу з валідації та верифікації повідомлення про прийняте ним рішення.

Подання скарги та апеляції не зупиняє дії рішення, прийнятого ОВВ.

4.1.2 Подавцем скарги та апеляції можуть бути оскаржені такі дії ОВВ:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на валідацію/верифікацію;
- прийняття рішення щодо визнання (невизнання) заявлених тверджень;
- призупинення або припинення дії (скасування) рішення та звіту з валідації чи верифікації;
- порушення правил та процедури валідації чи верифікації.

Подавцем скарги та апеляції можуть бути оскаржені інші дії ОВВ, що стосуються валідації та верифікації, якщо вони призвели до порушення його прав та інтересів.

4.1.3 Скарги та апеляції подаються на адресу ОВВ в письмовій формі на ім'я Генерального директора ТОВ СП «ТОВАРИСТВО ТЕХНІЧНОГО НАГЛЯДУ ДІЕКС».

4.1.4 Термін подачі скарги та апеляції не повинен перевищувати одного місяця від дня одержання рішення ОВВ або відмови у відновленні порушених прав з боку керівництва ОВВ.

4.1.5 В скарзі та апеляції має бути чітко викладена суть справи та претензії до ОВВ. До скарги та апеляції повинні додаватись усі необхідні документи й матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в скарзі та апеляції.

До скарги та апеляції додаються такі документи:

- листування щодо спірного питання між замовником та ОВВ;
- відповідні матеріали перевірки;
- технічна документація (в разі необхідності);

За потреби, Комісія може вимагати, надання додаткових документів, необхідних для розгляду скарг та апеляцій.

4.1.6 Усі скарги та апеляції, за винятком тих, що надійшли з порушенням вимог, за якими неможливо встановити авторство, підлягають обов'язковий реєстрації.

4.1.7 Після отримання скарги або апеляції ОВВ повинен підтвердити відношення скарги або апеляції до його діяльності з валідації/верифікації та прийняти відповідне рішення.

4.1.8 Інженер з якості реєструє скарги та апеляції в *Журналі реєстрації претензій (Ф 7.2-01)*.

4.1.9 Розгляду не підлягають скарги та апеляції від одного і того ж подавця скарг та апеляції з одного і того ж питання, якщо вперше по скарзі та апеляції було прийняте рішення.

4.1.10 У разі отримання ОВВ скарги відносно ОВВ, оператора або інших зацікавлених сторін, ОВВ не пізніше трьох місяців з дати отримання скарги:

- приймає рішення щодо обґрунтування скарги;
- забезпечує доступ уповноваженого органу надати свої зауваження;
- вживає відповідні заходи для розгляду скарги;
- відповідає заявнику.

4.1.11 Подавець скарги та апеляції може у будь-який час відізвати подану скаргу та апеляцію. У цьому випадку розгляд скарг та апеляцій зупиняється. Розгляд питання, порушеного по цій скарзі та апеляції вдруге, не проводиться.

4.1.12 Витрати, пов'язанні з розглядом скарг та апеляції, несе кожна із сторін.

## **4.2 Порядок розгляду скарг**

4.2.1 Скарга, викладена письмово, подається до ОВВ з обов'язковою позначкою «СКАРГА» в місячний термін з дня одержання від органу з валідації та верифікації повідомлення про прийняте ним рішення.

Для розгляду кожної скарги, генеральний директор ТОВ СП «ТОВАРИСТВО ТЕХНІЧНОГО НАГЛЯДУ ДІЕКС» призначає раду, що буде залучена до розгляду скарги. При розгляді скарг необхідно впевнитись, щоб члени ради, що залучені до діяльності, що є предметом скарги, не брали участь у розгляді та прийнятті рішення з цього питання.

## **4.3 Порядок розгляду апеляцій**

4.3.1 Для розгляду кожної апеляції генеральний директор ТОВ СП «ТОВАРИСТВО ТЕХНІЧНОГО НАГЛЯДУ ДІЕКС» призначає Комісію тимчасового складу, до складу якої включаються фахівці з врахуванням особистих якостей, кваліфікації та практичного досвіду роботи відповідно до спірних питань, що розглядаються. До складу комісії можуть бути залучені фахівці, які не є працівниками ОВВ, але під час формування складу Комісії повинна обов'язково враховуватися професійна компетентність її членів в галузі і обізнаність з процедурами та законодавчими вимогами у сфері валідації/верифікації.

При формуванні тимчасової частини Комісії ОВВ забезпечує незалежність її членів від конфліктуючих сторін.

На весь час чинності повноважень апеляційної комісії з метою забезпечення об'єктивності та неупередженості розгляду поданої апеляції в ОВВ створює відповідні умови для діяльності комісії, які виключають можливість здійснення на її членів будь-якого адміністративного або морального тиску, спроможного вплинути на результат розгляду апеляції. Відповідальність за створення таких умов несе генеральний директор ТОВ СП «ТОВАРИСТВО ТЕХНІЧНОГО НАГЛЯДУ ДІЕКС».

ОВВ повинен підтвердити отримання апеляції, надати заявнику результати, та, якщо передбачено, звіти про хід роботи.

ОВВ несе відповідальність за будь-які рішення у процесі розгляду апеляцій.

Рішення за апеляцією має бути прийнято, проаналізовано або затверджено особами, не залученими до приймання рішення, яке є предметом оскарження.

4.3.2 Генеральний директор ТОВ СП «ТОВАРИСТВО ТЕХНІЧНОГО НАГЛЯДУ ДІЕКС» призначає секретаря Комісії із співробітників ОВВ. Секретар є членом Комісії. Діловодство комісії веде секретар.

Секретар Комісії за п'ять днів до дати засідання комісії сповіщає про час і місце засідання членів комісії, подавця апеляції та інших запрошених.

Секретар Комісії забезпечує:

- участь у засіданнях членів тимчасового складу Комісії та представників подавця апеляції і ОВВ;
- готує всі необхідні для розгляду матеріали;
- веде протоколи засідань;
- формує рішення Комісії.

4.3.3 Після проведення реєстрації всі матеріали передаються на розгляд голові Комісії.

4.3.4 Комісія розглядає апеляцію у місячний термін від дня її надходження. Якщо в місячний термін вирішити питання, заявлене в апеляції неможливо, Голова Комісії встановлює додатковий термін для її розгляду. При цьому загальний термін розгляду апеляції не може перевищувати сорока п'яти календарних днів.

4.3.5 Голова комісії доручає членам Комісії попередньо розглянути й опрацювати апеляції, а за потреби, підготувати пропозиції щодо формування тимчасового складу Комісії.

4.3.6 Головує на засіданні Голова Комісії.

4.3.7 На розгляд апеляції обов'язково запрошуються представники ОВВ та подавець апеляції. Вони можуть виступати, задавати питання, давати відповіді, робити заяви, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах.

4.3.8 Розслідування та прийняття рішення за апеляціями здійснюються таким чином щоб уникнути будь-яких дискримінаційних дій. Обговорення результатів розгляду апеляції та прийняття рішення по апеляції проводяться на засіданнях Комісії.

4.3.9 Рішення Комісії є правомочним, якщо у засіданні, на якому воно приймалось, брали участь не менше ніж троє членів Комісії.

4.3.10 Перед розглядом кожної апеляції члени тимчасового складу Комісії письмово декларують те, що вони не мають фінансових, корпоративних або родинних інтересів з подавцем апеляції, яка має бути розглянута (*Декларація щодо апеляційної комісії Органу з валідації та верифікації ТОВ СП «ТОВАРИСТВО ТЕХНІЧНОГО НАГЛЯДУ ДІЕКС»*).

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

4.3.11 Комісія у своїй діяльності керується чинним законодавством України, у тому числі нормативно-правовими актами з питань валідації та верифікації, а також правилами та процедурами, що діють в ОВВ.

4.3.12 Комісія працює на громадських засадах. Діяльність Комісії базується на засадах відкритості та гласності.

4.3.13 Рішення комісії приймаються більшістю голосів. У разі рівного розподілу голосів “за” та “проти”, голос Голови є вирішальним.

4.3.14 Рішення комісії підписуються всіма її членами, що проголосували за нього.

4.3.15 Якщо Комісія визначає дії ОВВ, що оскаржуються, не правомочними, вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції.

4.3.16 Якщо Комісія визначає дії ОВВ, що оскаржуються, правомочними, вона приймає рішення про відмову у задоволенні скарги.

4.3.17 Протокол засідання Комісії має чітко і коротко описувати суть апеляції, зміст усіх запитань, відповідей і виступів. Протокол засідання Комісії підписуються її Головою та Секретарем.

4.3.18 Протоколи засідань Комісії та рішення Комісії зберігаються в ОВВ строком, встановленим у *Номенклатурі справ ТОВ СП «ТОВАРИСТВО ТЕХНІЧНОГО НАГЛЯДУ ДІЕКС»*.

4.3.19 ОВВ забезпечує доступ до опису процесу розглядання апеляції будь-якій зацікавленій стороні шляхом публікації на офіційному сайті ТОВ СП «ТОВАРИСТВО ТЕХНІЧНОГО НАГЛЯДУ ДІЕКС» <http://www.tuev-dieks.com/> та надається на запит.

#### **4.4 Дії за результатами розгляду скарг та апеляцій**

Після прийняття Комісією остаточного рішення по скаргі або апеляції, у разі необхідності, комісія може рекомендувати керівництву ОВВ у встановленому порядку внести зміни до чинної системи управління ОВВ та/або вжити заходів, необхідних для усунення невідповідної роботи ОВВ та її наслідків та запобігання повторення невідповідності.

Коригувальні дії та оцінювання їх ефективності проводяться та документуються відповідно *МЯ 8.5-01*.

#### **4.5 Повідомлення заявника про результати обробки скарг та апеляцій**

4.5.1 Письмова відповідь про рішення Комісії надсилається подавцю скарги або апеляції протягом 5 робочих днів з дати прийняття рішення. На запит подавця скарги або апеляції, можуть бути надані звіти про хід роботи Комісії. Складання листа-відповіді заявнику є відповідальністю секретаря Комісії.

4.5.2 Відповідь має містити посилання на нормативно-законодавчі акти та/або на систему управління ОВВ.

4.5.3 У разі незгоди подавця скарги або апеляції або ОВВ з рішенням Комісії воно може бути оскаржене в судовому порядку відповідно до чинного законодавства.

### **5 Посилання**

Ж 7.2-01 Журнал реєстрації апеляцій та скарг

МЯ 8.5-01 Коригувальні та запобіжні дії

ПП 5.1-11 Положення про комісію з апеляцій ОВВ

Номенклатура справ ТОВ СП «ТОВАРИСТВО ТЕХНІЧНОГО НАГЛЯДУ ДІЕКС»

Декларація щодо апеляційної комісії Органу з валідації та верифікації

ТОВ СП «ТОВАРИСТВО ТЕХНІЧНОГО НАГЛЯДУ ДІЕКС»  
ДСТУ EN ISO/IEC 17000:2021 (EN ISO/IEC 17000:2020, IDT; ISO/IEC  
17000:2020, IDT) «Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні  
принципи»