

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗАПИТІВ НА НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЇ, АПЕЛЯЦІЙ ТА СКАРГ

Запит щодо надання інформації

Будь-яка фізична та/або юридична особа має право подати в орган оцінки відповідності запит щодо надання такої інформації:

- географічних регіонів, в яких ООВ виконує свою діяльність;
- статусу наданої сертифікації;
- назви, відповідного нормативного документа, сфери та географічного розташування (місто та країна) щодо конкретного сертифікованого клієнта.

Такий запит має бути подано у письмовій формі на ім'я директора ТОВ «УНІ-СЕРТ». В такому разі його реєструють у Журналі реєстрації вхідної документації та здійснюється аналізування керівництвом ТОВ «УНІ-СЕРТ» та визначається чи не обмежено доступ до такої інформації клієнтом.

Внаслідок аналізування запиту приймається одне з таких рішень:

- задоволення запиту повністю;
- задоволення запиту частково;
- відхилення запиту.

Аналіз запиту здійснюється протягом 30 робочих днів, результат якого оформлюється у вигляді листа, що реєструється в Журналі вхідної документації та надсилається у спосіб, зручний для сторони, яка запитує (письмово, по e-mail або факсу).

Управління апеляціями

У разі надходження апеляції на адресу ООВ, управління апеляцією здійснюється згідно з вимогами цієї МП, ISO/IEC 17021-1:2015 та ISO/IEC 17065:2012.

Для розгляду апеляцій в ООВ має бути створена Апеляційна комісія (далі Комісія), яка розглядає апеляції та спірні питання між клієнтом чи іншою стороною і ООВ.

Апеляція повинна бути подана у письмовій формі на ім'я директора ТОВ «УНІ-СЕРТ» впродовж місяця після отримання заявником рішення або інформації про дії ООВ, які заявник бажає оскаржити.

Заявником можуть бути оскаржені такі дії та рішення:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на оцінку відповідності/сертифікації;
- прийняття рішення про відмову у видачі сертифіката відповідності та/або рішення про схвалення системи управління якістю;
- призупинення або скасування сертифіката відповідності та/або рішення про схвалення системи управління якістю;
- порушення правил і процедур оцінки відповідності.

Апелянтам можуть бути також оскаржені інші дії ООВ, що стосуються оцінки відповідності/сертифікації та інших послуг, якщо вони призвели до порушення його прав та інтересів.

В апеляції повинна бути чітко викладена її суть. До апеляції додаються

всі документи і матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції.

Апеляційна комісія може вимагати надання інших документів, що необхідні для розгляду апеляції. Розгляду не підлягають апеляції від одного і того ж апелянта з одного і того ж питання, якщо вперше по апеляції рішення було прийняте.

Порядок розгляду апеляцій

Зареєстрована в установленому порядку апеляція та інші матеріали, що надійшли разом з нею, передаються директору ТОВ «УНІ-СЕРТ».

Директор наказом створює апеляційну комісію у складі директора або заступника директора з якості (голови комісії), представників структурних підрозділів з оцінки відповідності, але які не приймали участь в роботах за результатами яких надійшла апеляція, представників випробувальної лабораторії (за потреби), товариств (спілок) споживачів та зацікавлених організацій (за згодою).

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

Клієнт (або його представник), що подав апеляцію а також представники ООВ, мають право бути заслуханим апеляційною комісією під час розгляду поданої апеляції.

У разі виникнення обставин, за яких член Комісії може бути визнаний як зацікавлена сторона по відношенню до конкретного апелянта, 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 третин складу комісії), у разі рівного розподілу голосів «за» та «проти», голос Голови є вирішальним.

Якщо комісія визнає дії або рішення ТОВ «УНІ-СЕРТ» неправомірними, то вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції і приймає рішення щодо усунення допущеного порушення та скасування прийнятого ТОВ «УНІ-СЕРТ» рішення.

Якщо комісія визнає дії або рішення ТОВ «УНІ-СЕРТ» 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. Про прийняте рішення щодо апеляції апеляційна комісія письмово повідомляє заявника та ТОВ «УНІ-СЕРТ» в період не більше п'яти днів після проведення її засідання.

У разі незгоди однієї із сторін з рішенням комісії воно може бути оскаржене в НААУ (за умови проведення робіт у сфері акредитації НААУ).

При цьому до апеляції додаються документи, пов'язані з предметом конфлікту.

Рішення НААУ може бути оскаржене в судовому порядку згідно з чинним законодавством.

При розгляді скарги щодо робіт, які були проведені не у сфері акредитації НААУ, рішення комісії є остаточним.

Протоколи засідань комісії та відповідні рішення зберігаються в ТОВ «УНІ-СЕРТ» протягом п'яти років.

Порядок управління скаргами

Скарги, що надходять на адресу ТОВ «УНІ-СЕРТ» від заявників, інших органів з оцінки відповідності, органу з акредитації тощо, відносяться до скарг на адресу ТОВ «УНІ-СЕРТ» від зовнішніх джерел. Всі скарги, зазначені в цьому пункті, направляються тільки в письмовому вигляді (лист, факс, повідомлення по електронній пошті). При надходженні усної скарги, співробітник ТОВ «УНІ-СЕРТ», який її отримав повинен запропонувати заповнити скаржнику встановлену форму. Допускається заповнення форми співробітником ТОВ «УНІ-СЕРТ» зі слів скаржника.

Для зручності на сайті ТОВ «УНІ-СЕРТ» розміщений зразок форми подання інформації щодо скарги, необхідної для її адекватного розглядання.

Інформація стосовно організації або особи, що подала скаргу, за якою можливо ідентифікувати персональні дані та/або особистість, не підлягає розголошенню за винятком, випадку, якщо той хто подає скаргу дає письмову згоду на розголошення цієї інформації.

Усі скарги, що надходять до ТОВ «УНІ-СЕРТ» реєструються у Журналі реєстрації вхідних документів.

Зареєстрована скарга, впродовж 5-ти робочих днів, оцінюється керівництвом ТОВ «УНІ-СЕРТ» з погляду таких критеріїв, як суттєвість, наслідки для безпеки, складність, вплив, атака ж потребата можливість виконання негайної дії. При цьому визначається:

- чи відноситься скарга до діяльності ТОВ «УНІ-СЕРТ»;
- чи є необхідні ресурси і повноваження для розроблення і впровадження ефективних дій щодо скарги;

Крім того, скарга аналізується керівництвом ТОВ «УНІ-СЕРТ» з метою:

- встановлення причини появи скарги;
- розроблення необхідних коригувальних і запобіжних дій.

Внаслідок аналізування скарги може бути прийняте рішення про:

- задоволення скарги повністю;
- задоволення скарги частково;
- відхилення скарги.

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

Пов'язані зі скаргою рішення чи будь-яка дія стосовно скаржника або залученого персоналу повідомляються їм протягом 2-х робочих днів після прийняття рішення чи вибору дії (письмово, по e-mail або факсу).

Усі дії пов'язані з розглядом скарги реєструються у формі реєстрації скарги або апеляції.

Результати аналізування і опрацювання скарг в письмовому вигляді доводяться до відома організації чи особи, від якої дана скарга надійшла. В разі необхідності ТОВ «УНІ-СЕРТ» разом із позивачем та заявником вирішує, чи потрібно, і якщо так, у якому обсязі, повинно бути розголошено предмет скарги і висновки стосовно неї.

У разі необґрунтованості скарги готується офіційна відповідь з доказами правильності дій ТОВ «УНІ-СЕРТ» стосовно випадку, зазначеного в скарзі.

Скарги до замовників від ТОВ «УНІ-СЕРТ»

ТОВ «УНІ-СЕРТ» може направити скаргу до замовника своїх послуг у випадку, якщо замовником порушені умови сертифікації/оцінки відповідності і/або умови використання сертифіката, знака відповідності та ідентифікаційного номеру ООВ.

У разі порушень цих умов відповідальний фахівець в ТОВ «УНІ-СЕРТ» готує пропозиції щодо коригувальних дій, які можуть містити:

- письмове звернення до відповідної організації з вимогою щодо усунення порушення;
- письмове звернення до НААУ;
- публікацію інформації про порушення;
- призупинення або анулювання дії сертифіката і дозволу на застосування знака відповідності та ідентифікаційного номера органа;
- звернення до суду з проханням про застосування санкцій до організації- порушника і про відшкодування збитків, нанесених ТОВ «УНІ-СЕРТ».