ЗАТВЕРДЖУЮ
Керівник ОІ
ТОВ «ЄВРО ОТК»
Вячеслав ХАЧХАРДЖИ

26 листопада 2025 р.

ПРОЦЕДУРА СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ

СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ

П.СМ-7.5

Ця процедура є власністю ТОВ «ЄВРО ОТК » та носить конфіденційний характер. Зміст цього документу неможливо відтворити повністю, або частково чи передавати третім особам, які не є співробітниками товариства, без дозволу керівництва.

Зміст

1. Призначення
2. Сфера застосування
3. Терміни, визначення та скорочення
4. Опис процесу

Лист внесення змін

1. Призначення

Дана процедура визначає порядок затвердження, впровадження, забезпечення, дотримання вимог неупередженості та незалежності персоналом ОІ. Процедура розроблена відповідно до вимог п. 7.5 та п. 7.6 стандарту ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019.

2. Сфера застосування

2.1 Вимоги поширюються на всі види діючої документації ОІ і є обов'язковим для керівництва та відповідальних за розгляд та вирішення скарг та апеляцій співробітників ОІ відповідно до організаційної структури ТОВ «ЄВРО ОТК».

2.2 Ця процедура застосовується при розгляді скарг, апеляцій, отриманих від заявників або інших сторін. У випадках, передбачених Законом України «Про звернення громадян», стандарт застосовується в частині, яка не суперечить закону.

3. Терміни, визначення та скорочення

3.1 У цій процедурі використані терміни та визначення, що зазначені в ДСТУ ISO 9001, ДСТУ EN ISO/IEC 17000, ДСТУ EN ISO/IEC 17020 та інші необхідні для однозначного тлумачення змісту цієї процедури, а саме:

процедура – установлений спосіб виконання робіт чи процесу;

скарга – це висловлення невдоволення діяльністю підприємства з боку будь-якої організації або особи з очікуванням відповіді;

апеляція – оскарження рішення органу оцінки відповідності з боку будь-якої організації чи особи, стосовно оцінки відповідності (інспектування) та пов'язаних з нею дій, з вимогою перегляду ухваленого висновку;

заявник – юридична або фізична особа, яка висловлює невдоволення, яке класифікується як скарга.

3.2. Використані наступні скорочення:

ВВ – відповідальний виконавець;

Н.СМ – настанова системи менеджменту;

НД – нормативна документація;

ОІ – орган з інспектування.

4 Опис процесу

4.1 Процес опрацювання скарг та апеляцій

Процес опрацювання скарг та апеляцій охоплює такі елементи та методи:

- ✓ отримання;
- ✓ схвалення;
- ✓ розслідування скарги чи апеляції;
- ✓ прийняття рішення щодо дій, які мають бути виконано у відповідь на них;
- ✓ відстежування та реєстрація скарг та апеляцій, зокрема заходів, ужитих для їхнього вирішення;

- ✓ забезпечення виконання належних дій;
- ✓ підтвердження отримання скарги чи апеляції та звітування скаржнику чи апелянту про поточний стан їхнього розглядання та результати (за можливості);
- ✓ офіційне повідомлення скаржнику чи апелянту щодо закінчення процесу розгляду скарги чи апеляції;

4.2 Отримання скарги чи апеляції

Скарги та апеляції приймаються у письмовому вигляді за умови наявності підпису пред'явника та його адреси. Під час отримання скарги орган з інспектування повинен упевнитися, чи стосується вона діяльності щодо інспектування, за яку він несе відповідальність, і, якщо так, то здійснюється її реєстрація та опрацювання. Реєстрація скарг здійснюється ВВ в Журналі (Ф.СМ-7.5.1). Реєстрації не підлягають скарги та апеляції, де неможливо визначити скаржника чи апелянта. Подання на реєстрацію скарги не зупиняє дії ОІ.

4.3 Розслідування скарги чи апеляції

Після реєстрації, звернення надається директору ТОВ «ЄВРО ОТК» або особі, яка його заміщує, для ознайомлення та класифікації його як скарги, а також для призначення відповідального виконавця за її розгляд, а саме посадову особу, що не брала безпосередньої участі у виконанні робіт за зазначеною скаргою, але при цьому мають необхідну кваліфікацію.

ВВ надає (за можливості) підтвердження отримання скарги чи апеляції та (при необхідності) звітує скаржнику чи апелянту про поточний стан їхнього розглядання та результати.

ВВ за розгляд скарги ознайомлюється з матеріалами скарги, перевіряє факти, викладені у скарзі, збирає додаткові матеріали з питань, які порушуються у скарзі (за необхідності), вислуховує думки та пояснення сторін. Збирає всю необхідну інформацію, перевіряє робочі записи експертів, відповідність використаних методик та чинне законодавство.

ВВ за розгляд скарги, може залучати кваліфікованих фахівців, але які не брали безпосередньої участі у виконання робіт за зазначеною скаргою.

4.4 Прийняття рішення по скарзі або апеляції

Після ознайомлення з усіма зібраними за скаргою матеріалами, ВВ з розгляду скарги готує проект відповідні заявникові з питань, які порушуються у скарзі, проект плану коригувальних та/або попереджувальних дій (за необхідності). Проекти цих документів надаються директору підприємства або особі, яка його заміщує, для ухвалення остаточного рішення.

Рішення, яке буде надано скаржнику чи апелянту, приймає чи переглядає та ухвалює особа, яка не брала участі в інспекційній діяльності, що її розглядають.

4.5 Забезпечення виконання належних дій

Якщо скарга або апеляція визнана обґрунтованою, здійснюються коригувальні та/або запобіжні дії у відповідності до вимог П. СМ-8.7 «Коригувальні дії» та П.М-8.8 Запобіжні дії.

4.6 Термін розгляду скарги та апеляції

Скарги та апеляції розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження. Якщо впродовж місяця вирішити питання, викладені у скарзі, неможливо, директор підприємства або особа, яка його заміщує, визначають необхідний термін його вирішення, про що повідомляють заявника.

При цьому загальний термін вирішення питань, які порушуються у скарзі, не може перевищувати сорок п'ять днів.

4.7 Повідомлення скаржнику чи апелянту про закінчення процесу розгляду

Впродовж трьох робочих днів від дати ухвалення рішення за скаргою чи апеляцією заявникові направляється письмова відповідь на бланку підприємства, яка реєструється в Журналі реєстрації скарг та апеляцій. Документація з розгляду скарги зберігається в архіві підприємства згідно із визначеним терміном.

Лист внесення змін

№ повідомлення про зміни	Дата введення в дію	Причина внесення змін