



ІНС-ОС-04 Інструкція по розгляду апеляцій, пов'язаних з сертифікаційною діяльністю ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА»

1 Вступ

Ця інструкція установлює порядок розгляду апеляцій, пов'язаних з сертифікаційною діяльністю ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» та реагування на ці скарги.

2 Відповідальність та повноваження

Дана інструкція визначає порядок дій (отримання, оцінки та прийняття рішення) персоналу ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» при розгляді апеляцій.

Загальну відповідальність за організацію та розгляд апеляцій несе директор ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА», який гарантує, що в процесі розгляду апеляції та після прийняття рішення по апеляції не буде проводитися будь-яких дискримінаційних дій по відношенню до позивача. Відповідальність за винесення рішень за результатами розгляду конкретних апеляцій несе голова апеляційної комісії. Детально відповідальність описана нижче в цій інструкції.

3 Терміни, визначення та скорочення

Клієнт – підприємство чи організація, система менеджменту якої сертифікована, або який звернувся до ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» з приводу сертифікації системи менеджменту.

Стандарт – критерій, на відповідність якому перевіряється система менеджменту.

Позивач – юридична особа, що скористалася або мала намір скористатися послугами ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА». Позивачем апеляцій (спірних питань) щодо послуг ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА», як правило, є Клієнт ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА», який опротестовує певні рішення ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» або аудиторської групи ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» за результатами аудиторських перевірок.

Апеляція – запит (письмове, усне або телефонне звернення) представника об'єкту оцінки відповідності в орган по оцінці відповідності чи орган по акредитації про перегляд рішення, яке прийняте цим органом або аудиторською групою ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» у відношенні до об'єкта (письмовий офіційний лист, який викладає зміст дій або рішення ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА», з якими позивач не згоден).

Апеляційна комісія - комісія, яка створюється наказом керівника ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» із залученням зацікавлених сторін для розгляду спірних питань, які виникають в діяльності ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА».

Інші терміни та визначення використовуються згідно ISO 19011, ISO/IEC 17021

СМ – система менеджменту.

4 Методика виконання процесу

Початком виконання процесу розгляду апеляцій є надходження в ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» письмового, усного або телефонного звернення, яке детально викладає зміст дій аудиторської групи або прийнятих рішень ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА», які оскаржуються позивачем. Процес закінчується оформленням письмового висновку (протоколу) за результатами розгляду апеляції.

Позивачем можуть бути опротестовані такі дії аудиторської групи і рішення ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» (і не тільки):

- відмова від виконання робіт за певною заявкою на сертифікацію;
- визнання невідповідності системи менеджменту Клієнта вимогам стандарту та

- відмова у видачі сертифіката;
- призупинення або припинення дії сертифіката;
- порушення правил і процедур проведення сертифікації систем менеджменту ;
- порушення ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» договірних зобов'язань; порушення ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» термінів виконання робіт;
- рішення аудиторської групи щодо призупинення проведення аудиту ;
- висновків аудиторської групи щодо результатів аудиту;
- проявів загроз неупередженості зі сторін як аудиторів так і ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА».

4.1. Склад апеляційної комісії ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА»

Апеляційна комісія складається з постійних і тимчасових членів – 3-х чоловік.

Постійними членами апеляційної комісії є голова Керуючої Ради (він же голова апеляційної комісії) і представник ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» (директор або його заступник), який не брав участі в аудиті і не приймав рішення щодо сертифікації.

Тимчасовий член апеляційної комісії вибирається за пропозиціями членів постійної частини для розгляду кожної окремої апеляції і призначається наказом директора ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА». При виборі тимчасового члена апеляційної комісії повинна забезпечуватися повна його незалежність від обох конфлікуючих сторін.

Апеляційна комісія розглядає спірні питання конфіденційно. Під час прийняття рішення повинні бути присутніми тільки члени апеляційної комісії, причому в повному складі.

Апеляційна комісія керується в своїй діяльності внутрішніми нормативними документами ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА», чинним законодавством.

Рішення апеляційної комісії є обов'язковими для обох сторін (позивача апеляції і ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА»).

У разі незгоди з рішенням апеляційної комісії ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» за результатами розгляду апеляції, позивач апеляції має право звернутися в апеляційну комісію організації, в якій акредитований ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА». В цьому випадку подача апеляції не відмінює прийнятого рішення.

4.2. Порядок розгляду апеляцій

Апеляції приймаються до розгляду, якщо вони подані в письмовій формі, усними каналами або по телефону на ім'я директора ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА». Апеляція яка надійшла до ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» може бути прийнята будь-яким співробітником ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» і передана менеджеру з якості для її реєстрації.

Термін подачі апеляцій не повинен перевищувати одного місяця від дня отримання рішення ОС або дій аудиторської групи, які опротестовується. В апеляції Позивача повинно бути чітко викладено суть звернення і додано всі документи і матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції.

4.2.1. Попередній аналіз в ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА»

Після звернення Клієнта апеляція менеджером з якості реєструється в Журналі обліку апеляцій клієнта Ж-ОС-14 та заповнюється форма Ф-ОС-Р11; про отримання апеляції інформує Позивача (Клієнта). Директор ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» проводить попередній аналіз звернення та визначає необхідність експертизи проблеми - розгляду апеляції апеляційною комісією або внутрішнього розгляду в ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА».

Директор ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» правомірний самостійно організувати аналіз звернення (внутрішній розгляд в ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА») і вживати відповідних заходів у випадках:– претензій з приводу дій аудиторської групи;- наявності неточностей в оформленні документації аудитів; наявність невідповідності в термінах проведення робіт ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА»;



- наявність інших причин, які не впливають на рішення ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» щодо відповідності СМ.

Результати аналізу в письмовій формі направляються позивачу, а копія залишається в ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА».

Розгляд апеляції в апеляційній комісії проводиться в наступних випадках:

- при правомірності та обґрунтованості претензій до ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА»;
- при підтвердженні істинності представлених фактів; при наявності значних збитків для інтересів Клієнта;
- при наявності значних збитків для фінансової стабільності і репутації ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА»

З метою об'єктивного виявлення всіх обставин виникнення проблеми керівник ОС має право вимагати письмових пояснень від всіх осіб, що мають до неї відношення, в тому числі і від позаштатних аудиторів/експертів.

У випадках, коли потрібний розгляд проблеми апеляційною комісією, директор ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» або його заступник організує її засідання. При цьому підбирається та узгоджується кандидатура тимчасового члена апеляційної комісії (п. 41) і термін розгляду апеляції; визначається необхідність експертизи проблеми, визначається (якщо це необхідно) незалежного фахівця, який здійснить таку експертизу, та передається йому документи для експертизи проблеми. Менеджер із якості (після узгодження з директором ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА») готує наказ про склад апеляційної комісії та реєструє його в Журналі реєстрації наказів (Ж-ОС-04). Представник ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» передає копію апеляції і необхідні додаткові документи голові апеляційної комісії. Менеджер із якості повідомляє позивача апеляції про запланований термін розгляду апеляції.

При необхідності укладаються договори з фахівцем, який бере участь в експертизі проблеми.

4.2.2. Експертиза проблеми

Визначений фахівець у визначений термін здійснює аналіз документів, пов'язаних з проблемою, викладеною у зверненні (апеляції). Об'єктом аналізу також може бути листування відносно спірних питань між Клієнтом і ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА», технічна документація і інша документація клієнта, представлена ним в ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА».

Результати експертизи, висновки та пропозиції відповідальний фахівець оформлює у вигляді звіту, який у визначений термін передає директору ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА».

4.2.3. Засідання апеляційної комісії

Представник ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» не пізніше, ніж за тиждень до засідання апеляційної комісії передає голові та членам звіт по експертизі проблеми та комплект матеріалів.

Комплект містить:

- порядок денний засідання апеляційної комісії;
- звіт за результатами експертизи проблеми;
- додаткові документи (див п. 4.2).

Заступник директора запрошує позивача або його представника на засідання апеляційної комісії по розгляду апеляції. При неприбутті представника Клієнта розгляд проблеми виконується в його відсутність.

Члени апеляційної комісії розглядають документи з проблеми, заслуховують запрошених представників Клієнта і ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА», ухвалюють рішення відносно реагування ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» (здійснення коригувальних або запобіжних дій). На основі проведеного розгляду апеляційна комісія ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» в повному складі простою більшістю голосів ухвалює рішення на закритому засіданні. Оформлюється протокол засідання (довільна форма) і доводиться до відома обох сторін. У протоколі засідання апеляційної комісії повинні бути чітко викладені суть апеляції, зміст всіх питань, відповідей і виступів.



Протокол і рішення апеляційної комісії підписуються всіма її членами, та у тижневий термін передається позивачу.

За результатами розгляду апеляції (при необхідності) заступник директора ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» розробляє план коригувальних та запобіжних дій; результати реалізації такого плану підлягають подальшому аналізу. Менеджер із якості вносить відмітки про рішення з проблеми в форму для реєстрації апеляцій (Ф-ОС_Р11). Рішення (офіційний лист на бланку ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА») реєструють, один екземпляр залишають в папці Клієнта, другий відправляють Позивачу, копію зберігають в справі апеляції (п.4.3).

Документи надають позивачу рекомендованим поштовим відправленням або особисто в руки на третій день після дати затвердження документів і роблять відповідну відмітку в формі для реєстрації апеляцій (Ф-ОС_Р11) та журналі Ж-ОС-14.

Про рішення стосовно поданої апеляції та про виконані коригувальні та запобіжні дії позивача офіційно повідомляють не пізніше 30-ти календарних днів від дати реєстрації апеляції в Ж-ОС-14.

У разі виявлення недостатності матеріалів Голова апеляційної комісії передає їх представнику ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» та ініціює додатковий або повторний розгляд проблеми. Повторна експертиза проблеми проводиться у відповідності з п. 4.2.2 та 4.2.3.

За необхідності вносять зміни до програми наглядового аудиту за сертифікованою системою менеджменту чи призначають позаплановий терміновий аудит СМ.

4.3. Документи щодо апеляції

Після позитивного рішення, яке задовольняє обидві сторони (Позивача і ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА»), відповідальний фахівець формує справу апеляції, яка зберігається 3 роки.

4.4. Моніторинг дієвості розгляду апеляцій.

Організація оцінює дієвість розгляду апеляцій, а також здійснює моніторинг цієї дієвості та даних процесу, використовуючи наступні критерії:

- час, який витрачається на впровадження рекомендацій за результатами аудитів або критичних аналізів з боку керівництва, пов'язаних з розгляданням апеляцій;
- час, який витрачають на надання відповідей позивачам;
- ступінь задоволеності позивачів;
- кількість отриманих апеляцій;
- апеляцій, розв'язаних на місці їх подання;
- апеляцій, розв'язаних після погодженого строку;
- апеляцій, переданих на розгляд із застосуванням зовнішніх методів розв'язання;
- кількість повторюваних апеляцій.

Процеси розгляду апеляцій та рішень за результатами їх розгляду повинні виконуватися з дотриманням конфіденційності інформації. При цьому необхідно витримувати належний баланс між принципами відкритості і конфіденційності.