КОНТРОЛЬНИЙ ЕКЗЕМПЛЯР

НАЦІОНАЛЬНИЙ НАУКОВИЙ ЦЕНТР «ІНСТИТУТ МЕТРОЛОГІЇ»
ОРГАН З ОЦІНКИ ВІДПОВІДНОСТІ
(ООВ)

ЗАТВЕРДЖУЮ
Керівник ООВ «~~Метрологія~~»
_____П.І. Неєжмаков
«01» _____2022 р.

МЕТОДИКА.
ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З АПЕЛЯЦІЯМИ ТА СКАРГАМИ

СОУ ОС МСЯ-7.13/179:2022
Дата введення 01.12.2022 р.

Примірник № 1

Редакція № 5

Ця методика встановлює єдині вимоги щодо організації та порядку проведення роботи з апеляціями та скаргами при виконанні робіт з оцінки відповідності, сертифікації органом з ~~сертифікації та~~ оцінки відповідності «~~Метрологія~~» ННЦ «ІНСТИТУТ МЕТРОЛОГІЇ» (далі - ООВ «~~Метрологія~~»).

Методику розроблено у доповнення до СОУ-НЯ/00.211 Настанова з якості ННЦ «ІНСТИТУТ МЕТРОЛОГІЇ», СОУ ОС НЯ-5.2/192 Настанова з якості органу з ~~сертифікації та~~ оцінки відповідності «~~Метрологія~~» НАЦІОНАЛЬНОГО НАУКОВОГО ЦЕНТРУ «ІНСТИТУТ МЕТРОЛОГІЇ» (ООВ «~~Метрологія~~») та СОУ ОС НЯ-10.2.2/202 Настанова з якості ООВ «~~Метрологія~~» щодо проведення сертифікації (оцінки) систем управління якістю.

Методика є обов'язковою для всіх фахівців ООВ «~~Метрологія~~».

Харків
2022

ЗМІСТ

		С.
1	Сфера застосування	3
2	Нормативні посилання	3
3	Терміни та визначення понять	4
4	Загальні положення	4
5	Опис виконання вимог щодо організації роботи з апеляціями та скаргами	5
6	Облік та зберігання документів щодо роботи з апеляціями та скаргами	8
	Лист ознайомлення	10
	Лист внесення змін	11

1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1.1 Ця методика встановлює єдині вимоги організації та порядку проведення роботи з апеляціями та скаргами під час виконання *ООВ* робіт з оцінки відповідності продукції відповідно до ДСТУ EN ISO/IEC 17065 та/чи сертифікації систем управління відповідно до ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1 (далі – сертифікації).

1.2 Цю методику розроблено на виконання вимог п. 7.13 ДСТУ EN ISO/IEC 17065 та пп. 9.7, 9.8 ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1.

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

2.1 Під час розроблення цієї методики враховані вимоги та подані посилання на наступні нормативні документи:

ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів;

ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги;

ДСТУ EN ISO 9001:2018 (EN ISO 9001:2015, IDT; ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. Вимоги;

ДСТУ ISO 9004:2018 Управління якістю. Якість організації. Настанови щодо досягнення сталого успіху (ISO 9004:2018, IDT);

ДСТУ ISO 10002:2019 Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях (ISO 10002:2018, IDT);

ДСТУ EN ISO/IEC 17000:2021 Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи(EN ISO/IEC 17000:2020, IDT; ISO/IEC 17000:2020, IDT);

ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2017 Оцінка відповідності. Вимоги до органів, що здійснюють аудит і сертифікацію систем менеджменту. Вимоги (EN ISO/IEC 17021-1:2015, IDT; ISO/IEC 17021-1:2015, IDT);

ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2019 (EN ISO/IEC 17065:2012, IDT; ISO/IEC 17065:2012, IDT) Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг;

СОУ ОС ІСЯ-8.2.4/180:2022 Журнал форм, передбачених документами системи управління якістю *органу з оцінки відповідності НАЦІОНАЛЬНОГО НАУКОВОГО ЦЕНТРУ «ІНСТИТУТ МЕТРОЛОГІЇ» (ООВ);*

СОУ ОС НЯ-5.2/192:2022 Настанова з якості *органу з оцінки відповідності НАЦІОНАЛЬНОГО НАУКОВОГО ЦЕНТРУ «ІНСТИТУТ МЕТРОЛОГІЇ»;*

СОУ ОС НЯ-10.2.2/202:2022 Настанова з якості *ООВ* щодо проведення сертифікації (оцінки) систем управління якістю.

СОУ-НЯ/00.211:2021 Настанова з якості ННЦ «ІНСТИТУТ

МЕТРОЛОГІЇ»

СОУ МСМ-8.5/264:2020 Методика. Управління ризиками;

СОУ ІСМ-8.5/265:2020 Інструкція. Порядок оцінювання ризиків.

ДСТУ EN ISO 9000:2022 (EN ISO 9000:2015, IDT; ISO 9000:2015, IDT) Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів;

ДСТУ EN ISO 9004:2022 (EN ISO 9004:2018, IDT; ISO 9004:2018, IDT) Управління якістю. Якість організації. Настанови щодо досягнення сталого успіху.

3 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ

3.1 Терміни та визначення понять, що застосовуються у цій методиці, відповідають термінам та їх визначенням, наведеним в ДСТУ ISO 9000 та ДСТУ ISO/IEC 17000.

4 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

4.1 Апеляції та скарги, що надходять до ООВ від замовників або інших сторін, треба розглядати згідно з процедурами *ООВ.*

4.2 *ООВ* повинен:

- реєструвати та відстежувати всі апеляції та скарги щодо сертифікації, а також заходи з усунення їх причин;
- виконувати належні подальші дії;
- документально оформлювати проваджені дії і оцінювати їхню ефективність.

4.3 *ООВ* проводить роботи з апеляціями та скаргами відповідно до цієї методики у разі отримання від скаржника звернення, що виражене письмово, яке пред'являє обґрунтовані претензії з приводу неналежної якості виконаних робіт з вимогою їх усунення або у разі отримання інформації щодо невідповідності продукції, що пройшла сертифікацію в *ООВ* вимогам Технічних регламентів та/або стандартів, вимоги яких для даної продукції є обов'язковими. Обґрунтованість претензії перевіряється *ООВ* після отримання скарги або апеляції відповідно до процедур цієї методики. Скарга або апеляція вважається обґрунтованою тоді, коли *ООВ* не виконані вимоги до робіт з сертифікації, виконані частково або недостатньо.

4.4 Робота з апеляціями та скаргами, яка проводиться в *ООВ* передбачає виконання в найкоротший термін, але не пізніше термінів, встановлених даною методикою, комплексу організаційних та технічних дій, направлених на:

- усунення виявленої невідповідності щодо виконання *ООВ* робіт чи послуг з сертифікації або невідповідності продукції вимогам Технічних регламентів та стандартів та проведення заходів з метою подальшого недопущення появи даної невідповідності;

- усунення виявленої невідповідності продукції з метою якнайшвидшого відновлення її відповідності вимогам Технічних регламентів та стандартів та усунення можливості її появи у подальшому;

- проведення аналізу та дослідження невідповідності з метою встановлення причин виникнення невідповідності та розробки заходів, спрямованих на усунення цих причин;

- проведення аналізу невідповідностей, розробку і здійснення дій з метою подальшої недопущення появи даної невідповідності;

- підвищення відповідальності фахівців за якість виконуваних робіт шляхом різних мотивацій;

- проведення роз'яснювальної роботи серед виробників або уповноважених представників з метою підвищення їх відповідальності щодо постійного підтримання під час виробництва продукції її відповідності вимогам Технічних регламентів та стандартів, вимоги яких є обов'язковими.

4.5 Період роботи з апеляціями та скаргами охоплює час від виявлення невідповідності до впровадження заходів щодо усунення причин її виникнення та перевірки ефективності вжитих коригувальних дій.

4.6 Управління ризиками, які виникають у процесі організації роботи з апеляціями та скаргами, здійснюється відповідно до СОУ МСМ-8.5/264 та СОУ ІСМ-8.5/265.

5 ОПИС ВИКОНАННЯ ВИМОГ ЩОДО ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ З АПЕЛЯЦІЯМИ ТА СКАРГИМИ

5.1 *ООВ* має задокументований процес для отримання, оцінювання і ухвалювання рішення щодо апеляцій та скарг.

Невідповідні роботи і послуги існують тоді, якщо вимоги до цих робіт і послуг не виконані, виконані тільки частково або недостатньо.

Особливої уваги потребує оцінка апеляцій та скарг, які розглядаються як критичні невідповідності або з’являються як систематичні.

До критичних змін якості відносяться:

- невідповідності, використання яких прямо чи опосередковано можуть становити ризик;

- невідповідності, які можуть вплинути на виконання функцій, пов'язаних з безпекою життя людей або екологічною безпекою;

- невідповідності, які можуть призвести до небажаних фінансових наслідків для клієнта або підприємства, а також до неправильної юридичної оцінки.

5.2 Апеляції

5.2.1 *ООВ* несе відповідальність за всі рішення на всіх рівнях процесу розглядання апеляцій. Відповідно до стандарту ДСТУ EN ISO/IEC 17065 та ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1 *ООВ* забезпечує, щоб осіб, які проводили аудити та приймали рішення щодо сертифікації, не залучали до процесу розглядання апеляцій.

5.2.2 *ООВ* забезпечує, щоб звернення, розглядання і рішення щодо апеляцій не спричиняли будь-яких дискримінаційних дій стосовно апелянта.

5.2.3 Процес розглядання апеляцій охоплює, щонайменше, такі елементи і методи:

a) схему процесу отримання, підтвердження і розглядання апеляцій, а також для вирішення того, які дії необхідно вжити у відповідь на неї, враховуючи результати попередніх подібних апеляцій;

b) відстеження і реєстрування апеляцій, зокрема дій, ужитих для їх вирішення;

c) забезпечення того, щоб були запроваджені будь-які належні коригування і коригувальні дії.

5.2.4 *ООВ*, за отримання апеляції, несе відповідальність за збирання та перевірку всієї необхідної інформації для перевірки апеляції.

5.2.5 *ООВ* підтверджує отримання апеляції і надає апелянту звіти про хід її розглядання та результат.

5.2.6 Рішення, що буде повідомлено апелянту, ухвалюється або перевіряється і затверджується особою(ами), що не були залучені попередньо до предмету апеляції.

5.2.7 *ООВ* надає офіційне повідомлення апелянту щодо закінчення процесу розглядання апеляції.

5.3 Скарги

5.3.1 *ООВ* несе відповідальність за всі рішення на всіх рівнях процесу розгляду скарг.

5.3.2 *ООВ* забезпечує, щоб звернення, розглядання і рішення щодо скарг не спричиняли будь-яких дискримінаційних дій стосовно скаржника.

5.3.3 Після отримання скарги, *ООВ* встановлює, чи стосується скарга діяльності щодо сертифікації, за яку він несе відповідальність і, якщо так, визнає її і працює з нею. Якщо скарга стосується сертифікованої *ООВ* продукції, що базується на оцінці елементів системи менеджменту клієнта, то під час її розглядання враховується ефективність впровадженої клієнтом системи менеджменту.

5.3.4 Будь-яку визнану скаргу *ООВ* розглядає у належний термін з залученням, у разі необхідності, клієнта щодо діяльності якого ця скарга отримана.

5.3.5 *ООВ* забезпечує, щоб процес отримання, оцінювання і ухвалювання рішення щодо скарг враховував вимоги щодо конфіденційності, оскільки це стосується скаржника і предмета скарги.

5.3.6 Процес розглядання скарг охоплює, щонайменше, такі елементи і методи:

a) схему процесу отримання, підтвердження, розглядання скарг, а також для прийняття рішення щодо дій, які необхідно вжити у відповідь на неї;

b) відстеження і реєстрування скарг, зокрема дій, що вжиті у відповідь на них;

c) забезпечення того, щоб були вжиті будь які належні коригування і коригувальну дію.

Примітка: *ООВ* при розгляданні скарг застосовує також стандарт ISO 10002.

5.3.7 *ООВ*, при отриманні скарги, несе відповідальність за збирання і перевіряння всієї необхідної інформації, щоб встановити об'єктивність скарги.

5.3.8 Коли це можливо, *ООВ* підтверджує отримання скарги, і надає скаржнику звіти про хід її розглядання і результат.

5.3.9 Рішення, що буде повідомлено скаржнику, ухвалюється або перевіряється і затверджується, особою(ами), що не залучалась попередньо до предмету скарги.

5.3.10 Коли це можливо, *ООВ* надає офіційне повідомлення скаржнику щодо закінчення процесу розглядання скарги.

5.3.11 *ООВ* визначає, разом з клієнтом і скаржником, чи потрібно, і якщо так, у якому обсязі, розголошувати предмет скарги та її висновки.

5.4 Процедура прийняття апеляцій та скарг починається з їх реєстрації у журналі реєстрації апеляцій та скарг за формою 16 згідно СОУ ОС ІСЯ-8.2.4/180.

Для розгляду апеляцій та скарг створюється апеляційна комісія або комісія по скаргам, яка затверджується розпорядженням керівника ООВ або уповноваженої особи.

Розгляд апеляції або скарги здійснюється апеляційною комісією або комісією по скаргам (далі - комісією) протягом 30 днів з моменту отримання апеляції або скарги.

З метою проведення дослідження невідповідності, наведеній в апеляції або скарзі, складається програма дослідження невідповідності за формою 40 СОУ ОС ІСЯ-8.2.4/180.

Комісія ознайомлюється з матеріалами апеляції або скарги, аналізує, перевіряє факти, викладені в апеляції або скарзі, за необхідності збирає додаткові матеріали по питаннях, порушених в апеляції або скарзі.

За результатами аналізу матеріалів апеляції або скарги комісія робить висновок про обґрунтованість або необґрунтованість апеляції або скарги, який відображається у відповідному протоколі засідання комісії.

Після дослідження невідповідності, наведеній в апеляції або скарзі, секретар комісії складає звіт щодо дослідження невідповідностей, що поступили по апеляції або скарзі за формою 13 СОУ ОС ІСЯ-8.2.4/180, в разі потреби, оформлює протокол невідповідності (форма 5 СОУ ОС ІСЯ-8.2.4/180), план коригувальних/запобіжних дій, форму 38 якого наведено в СОУ ОС ІСЯ-8.2.4/180.

Після проведення коригувальних дій та оцінки їх ефективності відмітка про підтвердження усунення невідповідностей, вноситься до протоколу невідповідностей (форма 5 СОУ ОС ІСЯ-8.2.4/180).

У разі обґрунтованості апеляції або скарги, всі роботи щодо її вирішення проводяться за рахунок *ООВ*.

5.5 Апеляція або скарга вважається задоволеною, якщо невідповідність усунуто і проведені коригувальні дії забезпечують неможливість повторення усунених невідповідностей.

5.6 Апеляція або скарга закрита, якщо вона повністю задоволена, проведені дослідження, встановлено характер і причини невідповідності, затверджений і розісланий звіт про дослідження невідповідності, вжиті заходи щодо усунення причин появи невідповідностей.

6 ОБЛІК ТА ЗБЕРІГАННЯ ДОКУМЕНТІВ ЩОДО РОБОТИ З АПЕЛЯЦІЯМИ ТА СКАРГАМИ

6.1 Обліку підлягають звернення (апеляції та скарги), протоколи невідповідностей, програми дослідження невідповідностей, отриманих за апеляціями та скаргами, звіти про дослідження невідповідностей, план коригувальних/запобіжних дій та інші документи, пов'язані з вирішенням апеляції або скарги.

6.2 Перелік документів та терміни їх зберігання:

- накази і розпорядження, що стосуються роботи з апеляціями та скаргами – 5 років;
- рішення, протоколи нарад щодо роботи з апеляціями та скаргами – 5 років;
- щорічні матеріали зі статистичного аналізу роботи з апеляціями та скаргами – 5 років;
- справи, які проводяться по роботі з апеляціями та скаргами – 3 роки;
- звіти про дослідження невідповідностей – 3 роки;
- протоколи невідповідностей – 3 роки;
- звернення (апеляції та скарги), отримані *ООВ* – 5 років;
- журнал реєстрації апеляцій та скарг – 5 років;

- план коригувальних/запобіжних дій – 3 роки.

Терміни зберігання обчислюються з того місяця та року, коли апеляція або скарга закрита.

ЛИСТ ОЗНАЙОМЛЕННЯ

З Методикою ознайомлений:

ПІБ	Посада	Дата	Підпис

ЛИСТ ВНЕСЕННЯ ЗМІН

Номер зміни	Дата введення в дію	Номер пункта, що змінюється	ПІБ та підпис особи, яка зробила запис
№ 38/23, зміна 1	13.12.2023	стор. 3 р.2	В. Семеніхін
№ 22/24, зміна 2	20.08.2024	Стор. 1-11	Л. Хан