	Інструкція		ІООВ 4.6-01-2019	
	Порядок надання відповідей на звернення клієнтів в Орган з оцінки відповідності ДП “Львівстандартметрологія”		Редакція 2	Затв. 2019
			Аркуш 1	Аркушів 9

ЗАТВЕРДЖУЮ
 Генеральний директор
 ДП “Львівстандартметрологія”
 _____ Ю.О. Гринів
 “ ” _____ 2019 р.

ІНСТРУКЦІЯ


Порядок надання відповідей на звернення клієнтів в Орган з оцінки відповідності ДП “Львівстандартметрологія”

ІООВ 4.6-01-2019

Введена в дію наказом від _____ № _____


Дата введення в дію з _____ 2019 р.

м Львів

	Інструкція		ІООВ 4.6-01-2019	
	Порядок надання відповідей на звернення клієнтів в Орган з оцінки відповідності ДП "Львівстандартметрологія"		Редакція 2	Затв. 2019
			Аркуш 2	Аркушів 9

ЗМІСТ

1	Цілі.....	3
2	Сфера застосування.....	3
3	Нормативні посилання.....	3
4	Терміни, визначення, скорочення.....	3
5	Порядок надання письмових відповідей на звернення клієнтів ООВ з питань сертифікації/оцінки відповідності	3
6	Аналізування даних і вимірювання.....	6
	Список розсилки.....	7
	Протокол ознайомлення	8
	Аркуш обліку періодичних перевірок.....	9
	Лист реєстрації змін.....	10

 ДП “Львівстандарт- метрологія”	Інструкція		ІООВ 4.6-01-2019	
	Порядок надання відповідей на звернення клієнтів в Орган з оцінки відповідності ДП “Львівстандартметрологія”		Редакція 2 Аркуш 3	Затв. 2019 Аркушів 9

1 Цілі

Основною ціллю процесу, який описується даною інструкцією, є забезпечення належного рівня компетентності під час підготовки письмових відповідей на звернення клієнтів Органу з оцінки відповідності (надалі – ООВ) ДП “Львівстандартметрологія” з питань сертифікації/оцінки відповідності, а також забезпечення вимог ДСТУ ISO 9001 та ДСТУ EN ISO/IEC 17065 стосовно підтримання інформаційного зв’язку із замовниками.

2 Сфера застосування

2.1 Ця інструкція визначає порядок оформлення листів-відповідей клієнтам з питань сертифікації і оцінки відповідності продукції у відповідь на їх звернення в ООВ.

Інструкція застосовується до всіх звернень клієнтів щодо роз’яснень окремих питань стосовно процедур сертифікації та оцінки відповідності продукції, які надходять в ООВ ДП “Львівстандартметрологія”.

2.2 Ця інструкція є обов’язковою для виконання усім персоналом ООВ ДП “Львівстандартметрологія”.

2.3 Ця інструкція деталізує та доповнює вимоги інструкції ІООВ 8.3-01-2019 Інструкція. Контроль документів Органу з оцінки відповідності ДП “Львівстандартметрологія” щодо надання письмових відповідей на звернення клієнтів ООВ з питань сертифікації/оцінки відповідності, а також реалізує вимоги ДСТУ ISO 9001 та ДСТУ EN ISO/IEC 17065 у відповідності до сфери їх застосування.

3 Нормативні посилання

Під час розроблення цієї інструкції враховані вимоги та наведені посилання на наступні нормативні документи:


- ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів;
- ДСТУ ISO 19011:2012 Настанови щодо здійснення аудитів систем управління (ISO 19011:2011, IDT);
- ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи (ISO/IEC 17000:2004, IDT);
- ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2014 Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг (EN ISO/IEC 17065:2012, IDT);
- НЯ.01-08/2018 Настанова щодо якості ДП “Львівстандартметрологія”;
- НООВ.01-10/2019 Настанова щодо якості стосовно виконання робіт з сертифікації/оцінки відповідності;
- ІООВ 8.3-01-2019 Інструкція. Контроль документів Органу з оцінки відповідності ДП “Львівстандартметрологія”.

4 Терміни, визначення і скорочення

У тексті інструкції застосовуються терміни, визначення та скорочення, які наведені у нормативних документах, вказаних у Розділі 3 даного документу.

5 Порядок надання письмових відповідей на звернення клієнтів ООВ з питань сертифікації/оцінки відповідності

5.1 В межах своєї сфери акредитації в Національному агентстві України з акредитації, ООВ ДП “Львівстандартметрологія” надає письмові відповіді державним та приватним підприємствам, юридичним та фізичним особам згідно їх письмових та особистих запитів з питань, що стосуються:

 <p>ДП “Львівстандарт- метрологія”</p>	Інструкція	ІООВ 4.6-01-2019	
	Порядок надання відповідей на звернення клієнтів в Орган з оцінки відповідності ДП “Львівстандартметрологія”	Редакція 2 Аркуш 4	Затв. 2019 Аркушів 9

- сфери акредитації ООВ ДП “Львівстандартметрологія” та інших органів із сертифікації/оцінки відповідності, акредитованих в Національному агентстві України з акредитації та зв’язаних угодами про співробітництво з ООВ ДП “Львівстандартметрологія”;
- обов’язковості сертифікації/оцінки відповідності продукції в Україні;
- правил та порядків проведення робіт з сертифікації/оцінки відповідності;
- схем сертифікації та модулів оцінки відповідності, які застосовуються в діяльності ООВ ДП “Львівстандартметрологія”;
- процедури сертифікації і оцінки відповідності продукції вітчизняних виробників, що постачається партіями та виготовляється серійно;
- процедури сертифікації і оцінки відповідності продукції, що імпортується в Україну партіями;
- процедури сертифікації і оцінки відповідності продукції іноземних виробників, що виготовляється серійно;
- процедур проведення атестації виробництв;
- визначення лабораторій для проведення сертифікаційних випробувань;
- процедур відбору та контролю зразків для проведення випробувань;
- процедур проведення нагляду за сертифікованою/оціненою продукцією;
- процедур розширювання та скорочення сфери сертифікації/оцінки відповідності продукції;
- процедури розгляду апеляцій, скарг і спірних питань клієнтів в ООВ;
- використання ліцензійних угод, сертифікатів і знаку відповідності;
- процедури надання листів-відповідей заявникам для митних органів України;
- визначення вартості послуг ООВ ДП “Львівстандартметрологія” щодо виконання робіт з сертифікації/оцінки відповідності в сфері його акредитації;
- технічної експертизи документації та обсягів сертифікаційних випробувань;
- надання копій сертифікатів, атестатів виробництв виробникам та іншим заявникам;
- виготовлення та надання заявникам бланків заявок, гарантійних листів, листів-доручень та інших.


5.2 Керівними документами для надання письмових відповідей є нормативні документи, вказані у Розділі 3 даного документу.

5.3 Консультації клієнтам надають:

- заступник керівника ООВ ДП “Львівстандартметрологія”;
- начальник центру підтвердження відповідності колісних транспортних засобів;
- керівники структурних підрозділів ООВ відповідно до сфери їх компетентності;
- провідні фахівці ООВ тільки за дорученням заступника керівника ООВ ДП “Львівстандартметрологія” або керівника структурного підрозділу.

5.4 Письмова відповідь на запит клієнта готується за дорученням заступника керівника ООВ, а при його відсутності - за дорученням посадової особи, яка його заміщує. Доручення надається шляхом накладання резолюції на запит із вказанням керівників структурних підрозділів (виконавчих груп) або посадових осіб, які призначаються відповідальними виконавцями по листу. Якщо відповідальних виконавців вказано кілька, головним виконавцем вважається той, який вказаний у переліку виконавців першим.

Робота з підготовки листа-відповіді розпочинається після реєстрації запиту/звернення клієнта та виписки йому рахунку. Реєстрація запитів/звернень здійснюється відділом “Єдине вікно” або канцелярією ДП “Львівстандартметрологія” залежно від виду запиту/звернення клієнта.

	Інструкція Порядок надання відповідей на звернення клієнтів в Орган з оцінки відповідності ДП "Львівстандартметрологія"	ІООВ 4.6-01-2019	
		Редакція 2	Затв. 2019
		Аркуш 5	Аркушів 9

Оформлення рахунку та укладання угоди із клієнтом здійснюється відділом "Єдине вікно". У Дрогобицькому та Червоноградському відділеннях ДП "Львівстандартметрологія" реєстрацію здійснює інженер по управлінню, а виписку рахунків – призначений керівником відділу працівник.

Оплата проводиться безготівково по рахунку-фактурі, який надається клієнту.

5.5 Підготовку листа-відповіді можуть здійснювати один (одна) із структурних підрозділів/посадових осіб ООВ ДП "Львівстандартметрологія", або декілька відповідно до їх компетенції. Якщо до підготовки відповіді залучено декілька структурних підрозділів/посадових осіб, то розподіл робіт по підготовці листа виконуються тим підрозділом/посадовою особою, що вказаний (-а) у переліку виконавців першим

5.6 Лист-відповідь друкується в двох, або, за бажанням клієнта, в трьох примірниках. Один з примірників вважається оригіналом, інші – копіями. Одна з копій листа візується відповідальним виконавцем, керівником структурного підрозділу, при необхідності – начальником юридичного відділу, а також заступником керівника ООВ.

Після підписання листа керівником ООВ ДП "Львівстандартметрологія" або особою, яка має доручення на це, він реєструється в спеціальному журналі фахівцем відділу "Єдине вікно" або канцелярії ДП "Львівстандартметрологія" (у відділеннях – інженером по управлінню) залежно від виду запиту/звернення клієнта, та надсилається поштою або видається безпосередньо клієнту. Якщо лист видається безпосередньо клієнту, він отримує його під розпис у журналі або на копії листа, який зберігається в ООВ ДП "Львівстандартметрологія".

Контроль за своєчасною підготовкою листів-відповідей, а також їх підписання у випадку відсутності керівника ООВ здійснює безпосередньо заступник керівника ООВ ДП "Львівстандартметрологія".

6 Аналізування даних і вимірювання

Перевірку виконання вимог, що стосуються процесу готування письмових відповідей на звернення клієнтів ООВ з питань сертифікації/оцінки відповідності, а також оцінювання їх ефективності здійснює заступник керівника ООВ.

Аналізування діяльності щодо надання письмових відповідей на звернення клієнтів ООВ здійснюється в ході щорічних звітів керівництва ООВ ДП "Львівстандартметрологія" на засіданні Ради Органу з оцінки відповідності та під час аналізування СУЯ з боку керівництва.

За результатами вимірювання, аналізування і оцінки даного процесу приймаються необхідні управлінські рішення, а також вносяться необхідні зміни в порядок надання консультацій клієнтам з питань сертифікації і оцінки відповідності продукції з метою його поліпшення.

РОЗРОБЛЕНО Заступник керівника ООВ,
заступник генерального
директора з питань
оцінки відповідності

підпис, дата

Р.О. Шлюз

