 ДП “Львівстандарт- метрологія”	Інструкція	ІООВ 7.13-01-2022	
	Порядок розгляду апеляцій, скарг і спірних питань	Редакція 4 Аркуш 1	Затв. 2022 Аркушів 16

ЗАТВЕРДЖУЮ  
 Генеральний директор  
 ДП “Львівстандартметрологія”  
 А.Я. Слюз  
 “30” грудня 2022 р.



## ІНСТРУКЦІЯ

---


### Порядок розгляду апеляцій, скарг і спірних питань

ІООВ 7.13-01-2022

Введена в дію наказом від 30.12.22 № 288


Дата введення в дію з 30.12. 2022 р.

м. Львів

 ДП “Львівстандарт- метрологія”	Інструкція  Порядок розгляду апеляцій, скарг і спірних питань	ІООВ 7.13-01-2022	
		Редакція 4	Затв. 2022
		Аркуш 2	Аркушів 16

## ЗМІСТ

1 Цілі .....	3
2 Сфера застосування.....	3
3 Нормативні посилання.....	3
4 Терміни, визначення і скорочення .....	4
5 Загальні положення .....	4
6 Управління апеляціями.....	4
6.1 Порядок подання апеляцій .....	5
6.2 Реєстрація апеляцій .....	5
6.3 Порядок розгляду апеляцій.....	6
6.4 Вихідні дані процесу управління апеляціями .....	7
7 Управління скаргами та спірними питаннями.....	7
7.1 Реєстрація скарг та спірних питань .....	8
7.2 Опрацювання скарг та спірних питань .....	8
7.3 Вихідні дані процесу управління скаргами та спірними питаннями.....	9
7.4 Скарги до клієнтів з боку ООВ ДП “Львівстандартметрологія” .....	9
8 Заходи щодо попередження причин появи скарг і апеляцій .....	9
9 Перевірки. Контроль .....	10
Додаток 1 Форма "Журнал реєстрації апеляцій ООВ ДП “Львівстандартметрологія”" .....	11
Додаток 2 Форма "Журнал реєстрації скарг та спірних питань клієнтів стосовно діяльності ООВ ДП “Львівстандартметрологія”" .....	12
Список розсилки.....	13
Протокол ознайомлення .....	14
Аркуш обліку періодичних перевірок.....	15
Лист реєстрації змін.....	16

 ДП “Львівстандарт- метрологія”	Інструкція		ІООВ 7.13-01-2022	
	Порядок розгляду апеляцій, скарг і спірних питань		Редакція 4	Затв. 2022
			Аркуш 3	Аркушів 16

## 1 Цілі

Дана інструкція розроблена та впроваджена в Органі з оцінки відповідності (надалі – ООВ) ДП “Львівстандартметрологія” з метою забезпечення впевненості в тому, що: зворотний зв'язок із споживачами і постачальниками активно здійснюється на будь-якому етапі життєвого циклу надання послуг в сфері сертифікації/оцінки відповідності; всі апеляції, скарги і спірні питання, що надходять в ООВ ДП “Львівстандартметрологія”, будуть розглянуті, проаналізовані, ефективно оброблені, і не спричинять негативного впливу на якість кінцевої роботи ООВ; претензії і апеляції, що пред'являються ООВ ДП “Львівстандартметрологія” іншим організаціям, будуть проаналізовані і детально опрацьовані перед їх пред'явленням, і доведені до логічного вирішення без утиску законних інтересів інших сторін.

## 2 Сфера застосування

2.1 Дана інструкція стосується управління діяльністю ООВ щодо розгляду, аналізування та оброблення:

### 1 Скарг від:

- клієнтів ООВ ДП “Львівстандартметрологія”, а також зацікавлених сторін;
- інших органів з сертифікації/оцінки відповідності;
- органів з призначення/уповноваження/акредитації;
- Національного органу України з сертифікації;
- державних органів управління, страхувальників, інших юридичних і фізичних осіб;

### 2 Апеляцій від клієнтів ООВ ДП “Львівстандартметрологія”.

3 Скарг і апеляцій на адресу інших організацій, з якими ООВ ДП “Львівстандартметрологія” взаємодіє в рамках своїх функцій і повноважень, а також на адресу споживачів послуг ООВ ДП “Львівстандартметрологія”.


2.2. Вимоги цієї інструкції є обов'язковими для застосування структурними підрозділами та персоналом органу оцінки відповідності ДП “Львівстандартметрологія”.

2.3 Інструкція 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 19011:2019 (ISO 19011:2018, IDT) Настанови щодо проведення аудитів систем управління;
- ДСТУ EN ISO/IEC 17000:2021 (EN ISO/IEC 17000:2020, IDT; ISO/IEC 17000:2020, IDT) Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи;
- ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2014 Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг (EN ISO/IEC 17065:2012, 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;
- НЯ.01-09/2020 Настанова щодо якості ДП “Львівстандартметрологія”;
- НООВ.01-10/2022 Настанова щодо якості стосовно виконання робіт з сертифікації/оцінки відповідності;

 ДП “Львівстандарт- метрологія”	Інструкція	ІООВ 7.13-01-2022	
	Порядок розгляду апеляцій, скарг і спірних питань	Редакція 4	Затв. 2022
		Аркуш 4	Аркушів 16

- ПОЛООВ 7.13-01-2022 Положення про Апеляційну комісію;
- ІООВ 8.7-01-2022 Інструкція. Управління коригувальними та запобіжними діями в Органі з оцінки відповідності ДП “Львівстандартметрологія”;
- ІООВ 8.7-02-2022 Інструкція. Контроль невідповідної послуги в Органі з оцінки відповідності ДП “Львівстандартметрологія”.

#### 4 Терміни, визначення і скорочення

В даній інструкції застосовуються терміни, визначення та скорочення, що подані у нормативних документах, зазначених у Розділі 3 цієї інструкції, а також наступні:

**Апеляція** - незгода заявника з діями органу з сертифікації/оцінки відповідності щодо прийняття рішень з сертифікації/оцінки відповідності, заява про порушення правил та умов сертифікації/оцінки відповідності, а також оскарження інших дій ООВ ДП “Львівстандартметрологія”, що стосуються сертифікації/оцінки відповідності, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів заявника.

**Скарга** - заява про незадоволеність якістю послуг або робіт.

Наприклад: помилки під час оформлення документів, недотримання умов угод та інше.

**Спірне питання (розбіжність)** – відмінність у трактуванні ООВ ДП “Львівстандартметрологія” та заявника певних процедурних моментів, які можуть виникнути в процесі здійснення діяльності в сфері сертифікації/оцінки відповідності.

Наприклад: розбіжність під час проведення відбору або ідентифікації взірців, визначення термінів виконання робіт тощо.

#### 5 Загальні положення

Для виключення потенційної можливості надходження апеляцій, скарг та спірних питань стосовно діяльності ООВ ДП “Львівстандартметрологія” персонал органу з оцінки відповідності виконує всі роботи відповідно до вимог етичних норм, прийнятих в ООВ, вимог відповідних нормативних документів, що регламентують діяльність в сфері сертифікації/оцінки відповідності, а також здійснює дії, направлені на попередження можливої появи апеляцій, скарг та спірних питань (тобто виявлення і усунення причин їх виникнення).

У разі надходження апеляцій, скарг та спірних питань на адресу ООВ ДП “Львівстандартметрологія”, управління ними здійснюється відповідно до вимог цієї інструкції.

Після отримання скарги або апеляції, заступник керівника ООВ, а за його відсутності начальник центру оцінки відповідності та випробувань перевіряє, чи стосується апеляція або скарга діяльності Органу, і якщо так, ініціює процедуру їх розгляду. При цьому ООВ надсилає особі або організації, яка подала скаргу або апеляцію, офіційне повідомлення про їх отримання та початок процедури розгляду.


При надходженні до ООВ ДП “Львівстандартметрологія” матеріалів щодо оскарження дій Органу, незадовільну якість його робіт або появу розбіжності між заявником і ООВ, заступником керівника органу проводиться їх аналізування з метою віднесення їх до однієї з двох категорій:

- апеляція;
- скарга або спірне питання.

#### 6 Управління апеляціями

У разі надходження апеляції на адресу ООВ ДП “Львівстандартметрологія”, управління апеляцією здійснюється згідно з вимогами цієї процедури та ДСТУ EN ISO/IEC 17065.

При незгоді з процедурами і результатами сертифікації/оцінки відповідності або нагляду з боку ООВ ДП “Львівстандартметрологія”, організація-замовник або інша сторона може подати апеляцію до ООВ ДП “Львівстандартметрологія”, але не пізніше одного місяця з моменту одержання ними повідомлення ООВ щодо прийнятого за його заявкою рішення.

 ДП “Львівстандарт- метрологія”	Інструкція	ІООВ 7.13-01-2022	
	Порядок розгляду апеляцій, скарг і спірних питань	Редакція 4	Затв. 2022
		Аркуш 5	Аркушів 16

Подача апеляції не зупиняє дії прийнятих рішень.

Для розгляду апеляцій в ООВ ДП “Львівстандартметрологія” створена Апеляційна комісія (далі - Комісія), яка розглядає апеляції з питань:

- відмови у оцінці відповідності, сертифікації, видачі, підтвердження, тимчасового зупинення та анулювання дії сертифікатів та/або реєстрації декларацій;
- порушення фахівцями ООВ регламентованих процедур і правил діяльності, встановлених у чинних нормативних документах і в документах внутрішньої СУЯ;
- неоднакової інтерпретації фактів заявником або іншою стороною та співробітниками ООВ ДП “Львівстандартметрологія”.

Склад, функції, обов’язки, права та відповідальність Апеляційної комісії встановлені в положенні ПОЛООВ 7.13-01-2022 Положення про Апеляційну комісію.

## 6.1 Порядок подання апеляцій

6.1.1 Апеляція повинна подаватися у письмовій формі на ім’я керівника ООВ ДП “Львівстандартметрологія”.

Заявником або зацікавленою особою (далі - апелянт) можуть бути оскаржені такі дії та рішення ООВ:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на сертифікацію;
- відмова у прийнятті до розгляду заявки на проведення робіт з оцінки відповідності;
- прийняття рішення про відмову у видачі сертифіката відповідності;
- прийняття рішення про відмову у реєстрації декларації про відповідність;
- відмова у видачі свідоцтва про визнання відповідності;
- призупинення або скасування сертифіката відповідності;
- призупинення або скасування реєстрації декларації про відповідність;
- порушення правил і процедур сертифікації/оцінки відповідності.

Апелянтом можуть бути також оскаржені інші дії ООВ ДП “Львівстандартметрологія”, що стосуються сертифікації/оцінки відповідності, якщо вони призвели до порушення його прав та інтересів.

6.1.2 Апеляція подається за наявності у заявника відповідного кінцевого рішення ООВ ДП “Львівстандартметрологія” в сфері сертифікації/оцінки відповідності по його заявці або при вчиненні органом дій, які, на погляд заявника, призводять до порушення його прав та інтересів у сфері сертифікації/оцінки відповідності.

6.1.3 В апеляції повинна бути чітко викладена її суть. До апеляції додаються всі документи і матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції, як правило:

- листування щодо спірного питання між заявником та ООВ ДП “Львівстандартметрологія”;
- протоколи випробувань продукції;
- зразки або фотознімки продукції;
- технічна документація на продукцію (у разі потреби).


Комісія може вимагати надання інших документів, що необхідні для розгляду апеляції.

Всі документи повинні бути надані в термін не пізніше двох тижнів до засідання Комісії.

6.1.4 Розгляду не підлягають повторні апеляції від одного і того ж апелянта з одного і того ж питання, якщо по попередній апеляції рішення було вже прийняте.

## 6.2 Реєстрація апеляцій

Усі апеляції, за винятком тих, що надійшли з порушенням вимог, зазначених у п.6.1 даної інструкції, а також тих, стосовно яких неможливо встановити авторство, підлягають обов’язковій

 ДП “Львівстандарт- метрологія”	Інструкція	ІООВ 7.13-01-2022	
	Порядок розгляду апеляцій, скарг і спірних питань	Редакція 4	Затв. 2022
		Аркуш 6	Аркушів 16

реєстрації. Реєстрація апеляцій здійснюється у Журналі реєстрації апеляцій ООВ ДП “Львівстандартметрологія” (Додаток 1 до цієї інструкції (Ф1.ІООВ 7.13-01)).

Апеляції, які визнані Комісією обгрунтованими, додатково реєструються заступником керівника ООВ у Журналі коригувальних та запобіжних дій, який ведеться відповідно до вимог інструкції ІООВ 8.7-01-2022 Інструкція. Управління коригувальними та запобіжними діями в Органі з оцінки відповідності ДП “Львівстандартметрологія”. При цьому у графі “Характер невідповідності” вказується короткий зміст апеляції.

### 6.3 Порядок розгляду апеляцій

Апеляція, що надійшла в ООВ, повинна бути проаналізована заступником керівника ООВ ДП “Львівстандартметрологія”, при цьому визначається чи відноситься апеляція до діяльності ООВ ДП “Львівстандартметрологія”.

Зареєстрована в установленому порядку апеляція та інші матеріали, що надійшли разом з нею, передаються голові Комісії. ООВ здійснює всі необхідні дії для збирання і перевірки всієї необхідної інформації по апеляції (до можливого ступеня), щоб прийняти максимально неупереджене та об’єктивне рішення по апеляції.

Голова Комісії доручає членам Комісії попередньо розглянути й опрацювати апеляцію, а в разі потреби, підготувати пропозиції щодо формування складу Комісії для розгляду даної апеляції.

Голова Апеляційної комісії в кожному окремому випадку в 3-х денний термін підбирає з членів Комісії кандидатури, які безпосередньо не були залучені до діяльності з сертифікації/оцінки відповідності, пов’язаною зі скаргою або апеляцією. Для забезпечення відсутності конфлікту інтересів, для розгляду або прийняття рішення щодо скарги або апеляції, Голова Апеляційної комісії не залучає до роботи у Комісії фахівців ООВ (зокрема, тих, хто має керівну посаду), які надавали консультації клієнту або працював у клієнта упродовж двох років після надання консультацій або роботи у клієнта.

Комісія розглядає апеляцію у термін не пізніше одного місяця після її реєстрації в ООВ ДП “Львівстандартметрологія”. 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.

Головує на засіданнях комісії її Голова. У разі відсутності Голови комісії його обов’язки виконує заступник.


Під час розгляду апеляції апелянт (його представники), а також представники ООВ ДП “Львівстандартметрологія” мають право виступати, задавати питання, давати відповіді, робити заяви, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах.

У разі виникнення обставин, за яких член Комісії може бути визнаний як зацікавлена сторона по відношенню до конкретного апелянта, то 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 третіх складу комісії).

Протоколи засідань комісії повинні чітко і коротко описувати суть апеляції, зміст усіх запитань, відповідей і виступів.

За результатами обговорення та розгляду апеляції комісією виноситься рішення, яке приймається на закритому засіданні більшістю голосів. У разі рівного розподілу голосів “за” та “проти”, голос Голови є вирішальним.

 ДП “Львівстандарт- метрологія”	Інструкція	ІООВ 7.13-01-2022	
	Порядок розгляду апеляцій, скарг і спірних питань	Редакція 4	Затв. 2022
		Аркуш 7	Аркушів 16

Рішення приймається і оформляється Комісією у письмовому вигляді в 2-х примірниках у термін до 3-х діб та доводиться до відома керівника ООВ ДП “Львівстандартметрологія”.

Якщо комісія визнає дії або рішення ООВ ДП “Львівстандартметрологія” неправомірними, то вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції і приймає рішення щодо усунення органом допущеного порушення та скасування прийнятого ним рішення.

Якщо комісія визнає дії або рішення ООВ ДП “Львівстандартметрологія” 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. Заступник керівника ООВ ДП “Львівстандартметрологія” один примірник рішення комісії якнайшвидше направляє заявнику, який подав апеляцію, а інший вносить у справу заявника.

Протоколи засідань комісії та відповідні рішення зберігаються в ООВ ДП “Львівстандартметрологія” протягом десяти років.

#### **6.4 Вихідні дані процесу управління апеляціями**

У разі обґрунтованості апеляції отримана апеляція управляється відповідно до застосовних вимог інструкцій ІООВ 8.7-02-2022 Інструкція. Контроль невідповідної послуги в Органі з оцінки відповідності ДП “Львівстандартметрологія” та ІООВ 8.7-01-2022 Інструкція. Управління коригувальними та запобіжними діями в Органі з оцінки відповідності ДП “Львівстандартметрологія”.

Заступником керівника ООВ спільно зі фахівцем, до компетенції якого відноситься дана апеляція, розробляються необхідні коригувальні та/або запобіжні дії, а також призначаються конкретні терміни їх виконання. При цьому розроблені дії повинні бути такими, щоб усунути причину появи апеляції і виключити можливість повторної появи подібних апеляцій.

Розроблені дії і терміни їх виконання фіксуються в Журналі коригувальних та запобіжних дій і доводяться в письмовому виді до виконавця, який несе відповідальність за виконання всіх розроблених дій у повному обсязі у встановлені терміни, а також за підготовку звіту про виконані дії.

Інформація про отримані обґрунтовані апеляції і результати управління цими апеляціями розглядається під час проведення аналізування системи управління якістю керівництвом ООВ ДП “Львівстандартметрологія”, а також включається в звіт про аналізування СУЯ з боку керівництва.

При цьому під час проведення аналізування СУЯ особлива увага приділяється апеляціям, які привели до значних фінансових витрат на їх усунення і які можуть мати сильний вплив на якість послуг, що надаються ООВ.


#### **7 Управління скаргами та спірними питаннями**

Скарги та спірні питання (надалі - скарги), що надходять на адресу ООВ ДП “Львівстандартметрологія” від заявників, органів державного управління, страхових компаній, інших органів сертифікації/оцінки відповідності, органів з акредитації тощо, відносяться до скарг від зовнішніх джерел.

Всі скарги, зазначені в цьому пункті, направляються тільки в письмовому виді (лист, факс, повідомлення по електронній пошті або рапорт).

ООВ ДП “Львівстандартметрологія” підтверджує отримання скарги або спірного питання їх подавачу, а також сповіщає подавця скарги про результати розгляду його питання.

При отриманні скарги або спірного питання вони аналізуються ООВ ДП “Львівстандартметрологія” з метою визначення, чи стосується скарга або спірне питання діяльності ООВ ДП “Львівстандартметрологія”. В результаті отримання позитивної відповіді, скарга з відповідною резолюцією керівника ООВ направляється заступнику керівника та особі, на дії якої була

 ДП “Львівстандарт- метрологія”	Інструкція	ІООВ 7.13-01-2022	
	Порядок розгляду апеляцій, скарг і спірних питань	Редакція 4	Затв. 2022
		Аркуш 8	Аркушів 16

подана скарга, для виконання необхідних дій по зверненню заявника. Отримавши скаргу, виконавець, до дій якого відноситься скарга, здійснює необхідні дії відповідно до вимог цієї інструкції, та інформує заступника керівника ООВ про виконану роботу.

Якщо скарга стосується діяльності організації, продукція якої була сертифікована або оцінена ООВ ДП “Львівстандартметрологія”, то під час перевірки орган при потребі направляє відповідний запит на адресу цієї організації.

### **7.1 Реєстрація скарг та спірних питань**

Усі скарги, за винятком тих, стосовно яких неможливо встановити авторство, підлягають обов’язковій реєстрації. Реєстрація скарг та спірних питань здійснюється у Журналі реєстрації скарг та спірних питань заявників стосовно діяльності ООВ ДП “Львівстандартметрологія” (Додаток 2 до цієї інструкції (Ф2.ІООВ 7.13-01)).

Крім того, скарги які визнані обґрунтованими, реєструються в Журналі реєстрації невідповідностей (Ф1.ІООВ 8.7-02). Журнал може вестися як в твердій копії, так і в електронному вигляді відповідно до вимог інструкції ІООВ 8.7-02-2022 Інструкція. Контроль невідповідної послуги в Органі з оцінки відповідності ДП “Львівстандартметрологія”. У відповідних графах журналу відображаються результати управління скаргами.

### **7.2 Опрацювання скарг та спірних питань**

Причинами скарг, як правило, можуть бути:

- невідповідності, допущені під час виконання робіт або оформлення документа;
- неадекватність нормативних документів;
- неадекватність управління роботою, наданням послуг або процесом;
- невиконання вимог органу з призначення/акредитації;
- недотримання етичних та нормальних норм, прийнятих в ООВ.

Скарга, що поступила, повинна бути проаналізована заступником керівника ООВ ДП “Львівстандартметрологія”. При цьому визначається:

- чи стосується скарга діяльності ООВ ДП “Львівстандартметрологія”;
- чи є необхідні ресурси і повноваження для розроблення і впровадження ефективних дій щодо скарги (наприклад, скарга поступила в ООВ ДП “Львівстандартметрологія”, а ефективні дії по ній можуть бути розроблені або впроваджені тільки за участю Національного органа України з сертифікації).

Скарга додатково аналізується заступником керівника ООВ з метою:

- визначення, чи дійсно скарга є недоліком в роботі ООВ ДП “Львівстандартметрологія”;
- встановлення причини появи скарги;
- розроблення необхідних коригувальних і запобіжних дій.


Аналізування проводиться на основі нормативних документів, що визначають вимоги до відповідної діяльності. Під час аналізування скарги необхідно розглядати:

- причину появи скарги;
- взаємопов’язані функції/процес, що стосуються скарги;
- фінансові витрати, які необхідні для управління скаргою;
- рівень компетентності персоналу, що виконував роботи, про які йдеться у скарзі.

Внаслідок аналізування скарги може бути прийняте рішення про:

- задоволення скарги повністю;
- задоволення скарги частково;
- не задоволення скарги.



 ДП “Львівстандарт- метрологія”	Інструкція	ІООВ 7.13-01-2022	
	Порядок розгляду апеляцій, скарг і спірних питань	Редакція 4	Затв. 2022
		Аркуш 9	Аркушів 16

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

### 7.3 Вихідні дані процесу управління скаргами та спірними питаннями

У разі визнання обґрунтованості скарги вона управляється відповідно до застосовних вимог інструкцій ІООВ 8.7-02-2022 Інструкція. Контроль невідповідної послуги в Органі з оцінки відповідності ДП “Львівстандартметрологія” та ІООВ 8.7-01-2022 Інструкція. Управління коригувальними та запобіжними діями в Органі з оцінки відповідності ДП “Львівстандартметрологія”.

Заступник керівника ООВ призначає конкретні терміни виконання дій по скарзі та їх виконавця. При цьому розроблені коригувальні і запобіжні дії повинні бути такими, щоб усунути причину появи скарги і виключити можливість повторної появи подібних скарг.

Перевірки і контроль виконання розроблених запобіжних і коригувальних дій щодо скарг, а також їх ефективність, здійснюються заступником керівника ООВ.

Результати аналізування і опрацювання скарг в письмовому виді доводяться до відома організації, від якої надійшла дана скарга.

У разі необґрунтованості скарги підготовлюється офіційна відповідь з доказами правильності дій ООВ ДП “Львівстандартметрологія” стосовно до випадку, зазначеного в скарзі. У відповіді повинні бути наведені посилання на нормативні документи, відповідно до вимог яких виконувалася робота або надавалася послуга.

Інформація щодо наявності скарг розглядається під час проведення аналізування системи управління якістю керівництвом ООВ ДП “Львівстандартметрологія”, а також включається до звітів про аналізування СУЯ з боку керівництва.

При цьому під час проведення аналізування СУЯ особлива увага приділяється скаргам, які призвели до значних фінансових витрат на їх усунення і які можуть мати суттєвий вплив на задоволеність споживачів та інших зацікавлених сторін.

### 7.4 Скарги до клієнтів з боку ООВ ДП “Львівстандартметрологія”

ООВ ДП “Львівстандартметрологія” може направити скаргу до замовника своїх послуг у випадку, якщо клієнтом порушені умови сертифікації/оцінки відповідності і/або умови використання сертифіката, зареєстрованої декларації про відповідність або належних знаків відповідності.


У разі порушень цих умов відповідальний фахівець в ООВ ДП “Львівстандартметрологія” готує пропозиції щодо необхідних дій, які можуть передбачати:

- письмове звернення до відповідної організації з вимогою щодо усунення порушення;
- публікацію інформації про порушення;
- призупинення або анулювання дії сертифіката/реєстрації декларації і дозволу на застосування знака відповідності;
- звернення до суду з проханням про застосування санкцій до організації-порушника і про відшкодування збитків, нанесених ООВ ДП “Львівстандартметрологія”.

## 8 Заходи щодо попередження причин появи скарг і апеляцій

Для виявлення і усунення потенційних причин появи скарг і апеляцій в ООВ ДП “Львівстандартметрологія” систематично проводяться:

- актуалізація всієї нормативної документації;
- внутрішні аудити СУЯ і вертикальні перевірки контрактів (договорів);
- перевірка практики роботи персоналу;
- перевірка документів, що видаються за результатами виконаних робіт і наданих послуг;

	ДП “Львівстандарт- метрологія”	Інструкція		ІООВ 7.13-01-2022	
		Порядок розгляду апеляцій, скарг і спірних питань		Редакція 4	Затв. 2022
				Аркуш 10	Аркушів 16

- аналізування претензій і апеляцій, що надійшли раніше;
- аналізування СУЯ;
- технічне навчання персоналу.

За результатами управління апеляцією або скаргою керівником ООВ ДП “Львівстандартметрологія” також може бути прийнято рішення про необхідність сповістити про факт подачі даної апеляції або скарги субпідрядників ООВ ДП “Львівстандартметрологія”, а також визначити перелік дій, які повинні бути ними виконані для запобігання появи подібних апеляцій або скарг в майбутньому.

### 9 Перевірки. Контроль

9.1 Виконання розроблених коригувальних і запобіжних дій щодо скарг, спірних питань і апеляцій, а також їх ефективність контролюється заступником керівника ООВ.

9.2 Заступник керівника ООВ ДП “Львівстандартметрологія” зберігає в себе апеляції, скарги і записи розбіжностей, матеріали з їх усунення, а також матеріали щодо коригувальних та запобіжних дій і оцінки їх ефективності.

9.3 Порядок ведення журналів реєстрації за Додатками 1 і 2 до даної інструкції контролюється заступником керівника ООВ.


9.4 Дотримання встановлених вимог до управління скаргами, розбіжностями і апеляціями перевіряється під час проведення внутрішніх та зовнішніх перевірок СУЯ ООВ ДП “Львівстандартметрологія”.

9.5 Дотримання встановленого порядку управління скаргами, розбіжностями і апеляціями аналізується під час проведення аналізу системи управління якістю ООВ ДП “Львівстандартметрологія” керівництвом, а також під час проведення аналізування діяльності Органу на засіданнях Ради Органу з оцінки відповідності.

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




Р.О. Шлюз

	ДП “Львівстандарт- метрологія”	Інструкція		ІООВ 7.13-01-2022	
		Порядок розгляду апеляцій, скарг і спірних питань		Редакція 4	Затв. 2022
				Аркуш 11	Аркушів 16

**Додаток 1**  
(Ф1.ІООВ 7.13-01)

### Форма “Журнал реєстрації апеляцій ООВ ДП “Львівстандартметрологія””


№ з/п	Дата подання апеляції в ООВ	Зміст апеляції	Дата надання апеляції апеляційній комісії	Склад апеляційної комісії та дата розгляду апеляції	Зміст рішення за апеляцією	Інформація про доведення рішення до відома керівника ООВ та заявника	Примітка
-------	-----------------------------	----------------	---	---	----------------------------	--	----------

 ДП “Львівстандарт- метрологія”	Інструкція		ІООВ 7.13-01-2022	
	Порядок розгляду апеляцій, скарг і спірних питань		Редакція 4	Затв. 2022
			Аркуш 12	Аркушів 16

**Додаток 2**  
(Ф2.ІООВ 7.13-01)

**Форма “Журнал реєстрації скарг та спірних питань клієнтів стосовно діяльності ООВ ДП “Львівстандартметрологія””**

№ з/п	Зміст скарги або спірного питання	Результати аналізу скарги або спірного питання	Коригувальні та запобіжні заходи та надання заявнику інформації щодо вжитих заходів	Термін виконання заходів	Відповідальні за виконання заходів
-------	-----------------------------------	--	---	--------------------------	------------------------------------


	ДП “Львівстандарт-метрологія”	Інструкція		ІООВ 7.13-01-2022	
		Порядок розгляду апеляцій, скарг і спірних питань		Редакція 4	Затв. 2022
				Аркуш 13	Аркушів 16

### СПИСОК РОЗСИЛКИ

Найменування підрозділу	Прізвище, І. Б. керівника підрозділу	Підпис керівника підрозділу	Примітка

Заступник генерального директора  
з питань оцінки відповідності

Р.О. Шлюз

 ДП “Львівстандарт-метрологія”	Інструкція		ІООВ 7.13-01-2022	
	Порядок розгляду апеляцій, скарг і спірних питань		Редакція 4	Затв. 2022
			Аркуш 14	Аркушів 16

### ПРОТОКОЛ ОЗНАЙОМЛЕННЯ

персоналу відділу \_\_\_\_\_  
 з вимогами даної інструкції та змінами до неї

Прізвище І.П.	Посада	Ознайомлення з вимогами		Ознайомлений зі зміною №		Ознайомлений зі зміною №	
		підпис	дата	підпис	дата	підпис	дата

Начальник відділу

\_\_\_\_\_ (прізвище, ім`я, по-батькові)



