

Волинська філія ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»	ПСУ-008	сторінка	1
Орган з сертифікації систем менеджменту	Процедура розгляду скарг	сторінок	7
		Редакція 3-2024	

ЗАТВЕРДЖУЮ

Заступник керівника органу з
сертифікації систем менеджменту
Волинської філії
ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»



Василь ГРИЦЕНЮК

«19» червня 2024 р.

Процедура розгляду скарг ПСУ-008

Розроблено: провідний фахівець сектору
сертифікації систем управління

Олена БУТОЛІНА

Узгоджено: начальник сектору
сертифікації систем управління

Володимир ВИНЯРЧУК

провідний юрисконсульт

Оксана ДЕМЧУК

Конфіденційність:

документ не конфіденційний

Відомості обліку:

- примірник № _____ виготовлено, перевірено і взято на облік відповідальним працівником
(дата) (посада) (підпис) (прізвище)
- вилучено з користування з причини втрати чинності

(дата) (посада) (підпис) (прізвище)

Волинська філія ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»	ПСУ-008	сторінка	2
Орган з сертифікації систем менеджменту	Процедура розгляду скарг	сторінок	7
		Редакція 3-2024	

1. Мета.

Цей документ розроблено для встановлення єдиних вимог до процедури розгляду скарг в органі з сертифікації систем менеджменту.

2 Вимоги щодо застосування та виконавці.

Документ є обов'язковим для застосування спеціалістами органу з сертифікації систем менеджменту кожного разу при розгляді скарг.

3 Нормативні посилання

- ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів;
- ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги;
- ДСТУ EN ISO 9001:2018 Системи управління якістю. Вимоги;
- ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2017 Оцінка відповідності. Вимоги до органів, що здійснюють аудит і сертифікацію систем менеджменту;
- 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 ISO/TS 22003:2019 Системи керування безпечністю харчових продуктів. Вимоги до органів, які здійснюють аудит і сертифікацію систем керування безпечністю харчових продуктів;
- ISO 22003-1:2022 Food safety Part 1: Requirements for bodies providing audit and certification of food safety management systems.

4 Терміни та визначення.

Терміни та визначення у відповідності до ДСТУ ISO 9000 та ДСТУ ISO/IEC 17000.

5 Розгляд скарг

Орган з сертифікації несе відповідальність за всі рішення на всіх рівнях процесу розгляду скарг.

Звернення, розглядання та рішення щодо скарг не спричиняє жодних дискримінаційних дій відносно скаржника.

Після отримання скарги орган з сертифікації повинен підтвердити, чи стосується скарга діяльності щодо сертифікації, якщо так, взяти її в роботу. Якщо скарга стосується сертифікованого клієнта, під час її розглядання необхідно врахувати результативність сертифікованої системи управління.

Начальник відділення «Центр з підтвердження відповідності продукції» призначає відповідального виконавця для реєстрації скарг, що надійшли в орган з сертифікації систем менеджменту.

При отриманні скарги відповідальний виконавець реєструє скаргу в «Журналі реєстрації скарг» (форма «Журналу» - Додаток 1) і заводить форму для скаржника (Додаток 2).

Волинська філія ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»	ПСУ-008	сторінка	3
Орган з сертифікації систем менеджменту	Процедура розгляду скарг	сторінок	7
		Редакція 3-2024	

Отримання кожної скарги відповідальний виконавець відразу підтверджує скаржникові (наприклад, поштою, телефоном або електронною поштою).

Начальник відділення «Центр з підтвердження відповідності продукції» призначає відповідального виконавця (виконавців) для розгляду конкретної скарги. Відповідальний виконавець заводить форму реєстрації розглядання скарги (Додаток 3).

Після отримання кожної скарги її спочатку оцінюють з погляду таких критеріїв, як суттєвість, наслідки для безпеки, складність, вплив, а також потреба та можливість виконання негайної дії.

На підставі відповідного ретельного розглядання орган сертифікації запропонує спосіб реагування, наприклад, вирішення проблеми та запобігання її виникненню в майбутньому. Якщо скаргу неможливо негайно розв'язати, тоді опрацюють у передбачений спосіб, щоб якнайшвидше довести її до результативного розв'язання.

Відповідальний виконавець повідомляє скаржника відразу після прийняття рішення чи вибору дії.

Якщо скаржник погоджується із запропонованим рішенням або запропонованою дією, тоді рішення чи дію треба виконати та зареєструвати в формі реєстрації розглядання скарги.

Якщо скаржник відхиляє запропоноване рішення чи запропоновану дію, тоді скарга залишається відкритою. Відповідальний виконавець реєструє в формі реєстрації розглядання скарги, а скаржника поінформовує про наявні альтернативні форми внутрішнього та зовнішнього звернення.

Начальник відділення «Центр з підтвердження відповідності продукції» продовжує відстежувати хід розглядання скарги доти, доки всі прийнятні внутрішні та зовнішні варіанти звернення не буде вичерпано або скаргу не буде задоволено.

Волинська філія ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»	ПСУ-008	сторінка	4
Орган з сертифікації систем менеджменту	Процедура розгляду скарг	сторінок	7
		Редакція 3-2024	

Додаток 1

Форма «Журналу реєстрації скарг»

Журнал реєстрації скарг містить такі графи :

- № п/п;
- дата реєстрації;
- реєстраційний номер;
- примітки.

Ф-01-ПСУ-008-ред3-2024

Додаток 2

Форма для скажника

1 Відомості про скажника

Прізвище/організація _____

Адреса _____

Поштовий індекс, місто _____

Країна _____

Номер телефону _____

Номер факсу _____

E-mail _____

Відомості про особу, що діє за дорученням скажника (якщо застосовне)

Контактна особа (якщо відмінна від означеної вище)

2 Опис послуги

Реєстраційний номер заявки, листа, сертифіката і т.і. (якщо відомий)

Опис _____

3 Проблема, яка виникла

Дата виникнення _____

Опис _____

4 Запропонований скажником спосіб задоволення скарги

так ☐ ні ☐

5 Дата, підпис

Дата _____ Підпис _____

6 Додатки

Перелік доданих документів

Ф-02-ПСУ-008-ред3-2024

Стор_ 3 _

Волинська філія ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»	ПСУ-008	сторінка	5
Орган з сертифікації систем менеджменту	Процедура розгляду скарг	сторінок	7
		Редакція 3-2024	

Додаток 3

Форма реєстрації розгляду скарги

1 Відомості про отримання скарги

Дата подання скарги: _____

Година подання: _____, _____

Особа-одержувач: _____

Спосіб подання скарги: телефон ☐ e-mail ☐ інтернет ☐ особисто ☐ пошта ☐ інше ☐

Однозначний код-ідентифікатор: _____

2 Відомості про скаржника

Див. форму для скаржника.

3 Відомості про скаргу

Реєстраційний номер скарги _____

Відповідні дані щодо скарги _____

Скаргу подав(-ла) _____

4 Проблема, яка виникла

Дата виникнення проблеми: _____

Повторна проблема так ☐ ні ☐

Категорія проблеми

- 1 ☐ Затримка в наданні послуги:
тривалість затримання
- 2 ☐ Погана послуга:
подробиці
- 3 ☐ Відмова надати послугу
- 4 ☐ Неправильна інформація
- 5 ☐ Неадекватна інформація
- 6 ☐ Умови оплати
- 7 ☐ Ціна
- 8 ☐ Збільшення ціни
- 9 ☐ Додаткові платежі
- 10 ☐ Умови контракту
- 11 ☐ Сфера дії контракту
- 12 ☐ Оцінювання шкоди
- 13 ☐ Зміна контракту
- 14 ☐ Невиправдане затримання в опрацюванні скарги
- 15 ☐ Інший тип проблеми:
Додаткова інформація

5 Оцінювання скарги

Оцінити обсяг і суттєвість фактичних і потенційних наслідків скарги:

Суттєвість _____

Складність _____

Вплив _____

Потреба в негайній дії так ☐ ні ☐

Готовність до негайної дії так ☐ ні ☐

Вірогідність відшкодування так ☐ ні ☐

6 Розв'язання скарги

Запропонований скаржником спосіб задоволення скарги

так ☐ ні ☐

Дія, яку треба виконати

- 1 ☐ Виконання зобов'язань
- 2 ☐ Укладання контракту
- 3 ☐ Скасування/розірвання контракту
- 4 ☐ Скасування рахунку
- 5 ☐ Інформування
- 6 ☐ Коригування оцінення завданої шкоди
- 7 ☐ Сплата відшкодування у сумі: _____
- 8 ☐ Повернення передоплати у розмірі: _____
- 9 ☐ Вибачення
- 10 ☐ Інша дія: _____

Волинська філія ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»	ПСУ-008	сторінка	6
Орган з сертифікації систем менеджменту	Процедура розгляду скарг	сторінок	7
		Редакція 3-2024	

7 Відстежування скарги

Виконувана дія	Дата	Назва	Примітки
Повідомлення скаржника про отримання скарги			
Оцінювання скарги			
Ретельне розглядання скарги			
Розв'язання скарги			
Подання інформації скаржникові			
Коригування			
Коригування перевірено			
Скаргу закрито			

Ф-03-ПСУ-008-ред3-2024

Стор_з_

Волинська філія ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»	ПСУ-008	сторінка	7
Орган з сертифікації систем менеджменту	Процедура розгляду скарг	сторінок	7
		Редакція 3-2024	

Листок реєстрації змін та актуалізації

[illegible]