

	ДП “Львівстандарт-метрологія”	Інструкція	ІОССУ 9.7-02-2021	
		Порядок розгляду апеляцій, скарг і спірних питань	Редакція 2-2021 Аркуш 1	Затв. 2021 Аркушів 15

ЗАТВЕРДЖУЮ
Генеральний директор
ДП “Львівстандартметрологія”
А.Я. Слюз
“03” березня 2021 р.

ІНСТРУКЦІЯ


Порядок розгляду апеляцій, скарг і спірних питань

ІОССУ 9.7-02-2021

Введена в дію наказом від 03.03.21 № 66


Дата введення в дію з 03.03 2021 р.

м. Львів

	ДП “Львівстандарт- метрологія”	Інструкція	ЮССУ 9.7-02-2021	
		Порядок розгляду апеляцій, скарг і спірних питань	Редакція 2-2021 Аркуш 2	Затв. 2021 Аркушів 15

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.....	4
6.2 Реєстрація апеляцій.....	6
6.3 Порядок розгляду апеляцій.....	6
6.4 Вихідні дані процесу управління апеляціями.....	6
7 Управління скаргами та спірними питаннями.....	8
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 ОССУ ДП “Львівстандартметрологія”.....	8
8 Заходи щодо попередження причин появи скарг і апеляцій.....	10
9 Перевірки. Контроль.....	10
Додаток А Журнал реєстрації апеляцій ОССУ ДП “Львівстандартметрологія”.....	11
Додаток Б Журнал реєстрації скарг та спірних питань клієнтів стосовно діяльності ОССУ ДП “Львівстандартметрологія”.....	12
Список розсилки.....	13
Протокол ознайомлення.....	14
Аркуш обліку періодичних перевірок.....	15
Лист реєстрації змін.....	16

	ДП “Львівстандарт- метрологія”	Інструкція	ІОССУ 9.7-02-2021	
		Порядок розгляду апеляцій, скарг і спірних питань	Редакція 2-2021 Аркуш 3	Затв. 2021 Аркушів 15

1 Цілі

Дана інструкція розроблена та впроваджена в Органі з сертифікації систем управління (надалі – ОССУ) 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 систем управління (далі – сертифікація СУ); всі апеляції, скарги і спірні питання, що надходять в ОССУ ДП “Львівстандартметрологія”, будуть розглянуті, проаналізовані, ефективно оброблені, і не спричинять негативного впливу на якість кінцевої роботи ОССУ; претензії і апеляції, що пред'являються ОССУ 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 ОССУ щодо розгляду, аналізування та оброблення:

1 Скарг від:

- клієнтів ОССУ ДП “Львівстандартметрологія”, а також зацікавлених сторін;
- інших органів з сертифікації;
- органів з призначення/уповноваження/акредитації;
- державних органів управління, страхувальників, інших юридичних і фізичних осіб;

2 Апеляцій від клієнтів ОССУ ДП “Львівстандартметрологія”.

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

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

2.3 Інструкція реалізує вимоги п. 9.7 та п. 9.8 та ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2017.

3 Нормативні посилання

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

- ДСТУ ISO 19011:2019 Настанови щодо проведення аудитів систем управління;
- ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2017 Оцінка відповідності – Вимоги до органів, що здійснюють аудит і сертифікацію систем управління;
- Положення про ОССУ ДП “Львівстандартметрологія”;
- ПОЛ 9.7-02-2021 «Положення про Апеляційну комісію»;
- МУ.08-08/2020 Методика. «Порядок управління коригувальними діями»;
- МУ.09-08/2020 Методика. «Контроль невідповідної продукції».


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 систем управління щодо прийняття рішень з сертифікації СУ, заява про порушення правил та умов сертифікації СУ, а також оскарження інших дій ОССУ ДП “Львівстандартметрологія”, що стосуються сертифікації, 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.

	ДП “Львівстандарт- метрологія”	Інструкція	ЮССУ 9.7-02-2021	
		Порядок розгляду апеляцій, скарг і спірних питань	Редакція 2-2021 Аркуш 4	Затв. 2021 Аркушів 15

Спiрне питання (розбiжнiсть) – вiдмiннiсть у трактуваннi ОССУ ДП “Львiвстандартметрологiя” та заявника певних процедурних моментiв, якi можуть виникнути в процесi здiйснення дiяльностi в сферi сертифiкацiї СУ.

5 Загальнi положення

Для виключення потенцiйної можливостi надходження апеляцiй, скарг та спiрних питань стосовно дiяльностi органу з сертифiкацiї СУ персонал ОССУ ДП “Львiвстандартметрологiя” виконує всi роботи вiдповiдно до вимог етичних норм, прийнятих в ОССУ, вимог вiдповiдних нормативних документiв, що регламентують дiяльнiсть в сферi сертифiкацiї СУ, а також здiйснює дiї, направленi на попередження можливої появи апеляцiй, скарг та спiрних питань (тобто виявлення i усунення причин їх виникнення).

У разi надходження апеляцiй, скарг та спiрних питань на адресу ОССУ ДП “Львiвстандартметрологiя”, управлiння ними здiйснюється вiдповiдно до вимог цiєї iнструкцiї.

Пiсля отримання скарги або апеляцiї, заступник керiвника ОССУ перевiряє, чи стосується апеляцiя або скарга дiяльностi Органу, i якщо так, iнiцiює процедуру їх розгляду. При цьому ОССУ надсилає особi або органiзацiї, яка подала скаргу або апеляцiю, офiцiйне повiдомлення про їх отримання та початок процедури розгляду.

При надходженнi до ОССУ ДП “Львiвстандартметрологiя” матерiалiв щодо оскарження дiй Органу, незадовiльну якiсть його робiт або появу розбiжностi мiж заявником i ОССУ, заступником керiвника органу проводиться їх аналізування з метою вiднесення їх до однiєї з двох категорiй:

- апеляцiя;
- скарга або спiрне питання.

6 Управлiння апеляцiями

У разi надходження апеляцiї на адресу ОССУ ДП “Львiвстандартметрологiя”, управлiння апеляцiєю здiйснюється згiдно з вимогами цiєї iнструкцiї та ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2017.

При незгодi з процедурами i результатами сертифiкацiї СУ або наглядi з боку ОССУ ДП “Львiвстандартметрологiя”, органiзацiя-замовник або iнша сторона може подати апеляцiю до ОССУ ДП “Львiвстандартметрологiя”. Подача апеляцiї не зупиняє дiї прийнятих рiшень.

Для розгляду апеляцiй в ОССУ ДП “Львiвстандартметрологiя” створена Апеляцiйна комiсiя (далi - Комiсiя), яка розглядає апеляцiї з питань:

- вiдмови у сертифiкацiї СУ, видачi, тимчасового зупинення та анулювання дiї сертифiкатiв;
- порушення фахiвцями ОССУ регламентованих процедур i правил дiяльностi, встановлених у чинних нормативних документах i в документах внутрiшньої системи управлiння;
- неоднакової iнтерпретацiї фактiв заявником або iншою стороною та спiвробiтниками ОССУ ДП “Львiвстандартметрологiя”.


Склад, функцiї, обов’язки, права та вiдповiдальнiсть апеляцiйної комiсiї встановленi у ПОЛ 9.7 «Положення про Апеляцiйну комiсiю».

6.1 Порядок подання апеляцiй

6.1.1 При незгодi з результатами сертифiкацiї СУ або наглядових аудитiв, заявник може подати апеляцiю до ОССУ ДП “Львiвстандартметрологiя”, але не пiзнiше одного мiсяця з моменту одержання ним повiдомлення ОССУ щодо прийнятого рiшення.

При незгодi з результатами сертифiкацiї СУ або наглядi iнша зацiкавлена особа також може подати апеляцiю, до ОССУ ДП “Львiвстандартметрологiя”, але не пiзнiше одного мiсяця з моменту одержання нею яким-небудь чином iнформацiї щодо прийнятого ОССУ рiшення.

Апеляцiя повинна подаватися у письмовiй формi на iм’я керiвника ОССУ ДП “Львiвстандарт-

	ДП “Львівстандарт- метрологія”	Інструкція	ЮССУ 9.7-02-2021	
		Порядок розгляду апеляцій, скарг і спірних питань	Редакція 2-2021 Аркуш 5	Затв. 2021 Аркушів 15

метрологія”.

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

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на сертифікацію СУ;
- прийняття рішення про відмову у видачі сертифіката на СУ;
- призупинення або скасування сертифіката на СУ;
- порушення правил і процедур сертифікації СУ.

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

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

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.

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 реєстрації. Реєстрація апеляцій здійснюється у Журналі реєстрації апеляцій ОССУ ДП “Львівстандартметрологія” (Додаток А).

6.3 Порядок розгляду апеляцій

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


Зареєстрована в установленому порядку апеляція та інші матеріали, що надійшли разом з нею, передаються голові Комісії. ОССУ 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 СУ 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 ОССУ (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 ОССУ 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.

	ДП “Львівстандарт- метрологія”	Інструкція	ЮССУ 9.7-02-2021	
		Порядок розгляду апеляцій, скарг і спірних питань	Редакція 2-2021 Аркуш 6	Затв. 2021 Аркушів 15

Під час розгляду апеляції апелянт (його представники), а також представники ОССУ 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 виносяться рішення, яке приймається на закритому засіданні більшістю голосів. У разі рівного розподілу голосів “за” та “проти”, голос Голови є вирішальним.

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

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

У разі незгоди однієї із сторін з рішенням комісії воно може бути оскаржене, в Національному агентстві України з акредитації. При цьому до апеляції додаються документи, пов’язані з предметом конфлікту.

Рішення Національного агентства України з акредитації може бути оскаржене в судовому порядку згідно з чинним законодавством.

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


6.4 Вихідні дані процесу управління апеляціями

У разі обґрунтованості апеляції отримана апеляція управляється відповідно до застосовних вимог методики МУ.09 «Контроль невідповідної продукції» та МУ.08 «Порядок управління коригувальними діями».

Заступником керівника ОССУ 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 реєстрації невідповідностей, виявлених в повсякденній діяльності» 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

	ДП “Львівстандарт- метрологія”	Інструкція	ЮССУ 9.7-02-2021	
		Порядок розгляду апеляцій, скарг і спірних питань	Редакція 2-2021 Аркуш 7	Затв. 2021 Аркушів 15

ДП «Львівстандартметрологія» керівництвом, 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 ОССУ.

7 Управління скаргами та спірними питаннями

Скарги та спірні питання (надалі – скарги), що надходять на адресу ОССУ ДП “Львівстандартметрологія” від заявників, органів державного управління, страхових компаній, інших органів сертифікації, 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).

ОССУ 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 ОССУ ДП “Львівстандартметрологія” з метою визначення, чи стосується скарга або спірне питання діяльності ОССУ ДП “Львівстандартметрологія”. В результаті отримання позитивної відповіді, скарга з відповідною резолюцією керівника ОССУ направляється заступнику керівника та особі, на дії якої була 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 ОССУ про виконану роботу.

Якщо скарга стосується діяльності організації, система управління якої була сертифікована ОССУ 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 ОССУ ДП “Львівстандартметрологія” (**Додаток Б**).

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 ОССУ.

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

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

Скарга додатково аналізується заступником керівника ОССУ з метою:

- визначення, чи дійсно скарга є недоліком в роботі ОССУ ДП “Львівстандартметрологія”;
- встановлення причини появи скарги;

	ДП “Львівстандарт- метрологія”	Інструкція	ЮССУ 9.7-02-2021	
		Порядок розгляду апеляцій, скарг і спірних питань	Редакція 2-2021 Аркуш 8	Затв. 2021 Аркушів 15

- 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.

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 методики МУ.09 «Контроль невідповідної продукції» та МУ.08 «Порядок управління коригувальними діями».

Заступник керівника ОССУ 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 ОССУ.

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 ОССУ 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 ДП “Львівстандартметрологія”, 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 ОССУ ДП “Львівстандартметрологія”

ОССУ ДП “Львівстандартметрологія” може направити скаргу до замовника своїх послуг у випадку, якщо клієнтом порушені умови сертифікації СУ і/або умови використання сертифіката, знаків сертифікації.

У разі порушень цих умов відповідальний фахівець в ОССУ 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 і дозволу на застосування знака сертифікації;
- звернення до суду з проханням про застосування санкцій до організації-порушника і про відшкодування збитків, нанесених ОССУ ДП “Львівстандартметрологія”.

	ДП “Львівстандарт- метрологія”	Інструкція	ЮССУ 9.7-02-2021	
		Порядок розгляду апеляцій, скарг і спірних питань	Редакція 2-2021	Затв. 2021
			Аркуш 9	Аркушів 15

8 Заходи щодо попередження причин появи скарг і апеляцій

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

- актуалізація всієї нормативної документації;
- внутрішні аудити СУЯ;
- перевірка практики роботи персоналу;
- перевірка документів, що видаються за результатами виконаних робіт і наданих послуг;
- аналізування претензій і апеляцій, що надійшли раніше;
- аналізування СУЯ;
- технічне навчання персоналу.

За результатами управління апеляцією або скаргою керівником ОССУ ДП “Львівстандартметрологія” також може бути прийнято рішення про необхідність сповістити про факт подачі даної апеляції або скарги субпідрядників ОССУ 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 ОССУ.

9.2 Заступник керівника ОССУ 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 А і Б до даної інструкції контролюється начальником ВССУ.

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

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

РОЗРОБНИК:

Провідний інженер відділу оцінки
відповідності і якості



Г.Я. Леньо

УЗГОДЖЕНО:

Представник керівництва з якості,
заступник генерального директора
з питань оцінки відповідності




Р.О. Шлюз

	ДП “Львівстандарт- метрологія”	Інструкція	ІОССУ 9.7-02-2021	
		Порядок розгляду апеляцій, скарг і спірних питань	Редакція 2-2021 Аркуш 10	Затв. 2021 Аркушів 15

Додаток А

Журнал реєстрації апеляцій ОССУ ДП “Львівстандартметрологія”

№ п/п	Дата подання апеляції в ОССУ	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 ОССУ та заявника	Приймка
-------	------------------------------	----------------	---	---	----------------------------	---	---------

	ДП “Львівстандарт- метрологія”	Інструкція	ЮССУ 9.7-02-2021	
		Порядок розгляду апеляцій, скарг і спірних питань	Редакція 2-2021 Аркуш 11	Затв. 2021 Аркушів 15

Додаток Б

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

№ п/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
-------	-----------------------------------	--	---	--------------------------	------------------------------------

