ЗАТВЕРДЖУЮ
Керівник ОССМ
ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»
_____ Андрій СЛЮЗ
"09" 04 2026 р.

ІНСТРУКЦІЯ

Порядок розгляду апеляцій, скарг і спірних питань

ІОССМ 9.7-07-2026

Введена в дію наказом від 09.04.2026 № 96

Дата введення в дію з 09.04 2026 р.

м. Львів

ЗМІСТ

		Стор.
1	Цілі	3
2	Сфера застосування	3
3	Нормативні посилання	3
4	Терміни, визначення і скорочення	5
5	Загальні положення	6
6	Управління апеляціями	6
6.1	Порядок подання апеляцій	6
6.2	Реєстрація апеляцій	7
6.3	Порядок розгляду апеляцій	7
6.4	Вихідні дані процесу управління апеляціями	8
7	Управління скаргами та спірними питаннями	9
7.1	Реєстрація скарг та спірних питань	9
7.2	Опрацювання скарг та спірних питань	9
7.3	Вихідні дані процесу управління скаргами та спірними питаннями	10
7.4	Скарги до клієнтів з боку ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»	10
8	Заходи щодо попередження причин появи скарг і апеляцій	10
9	Перевірки та контроль	11
	Додаток А Журнал реєстрації апеляцій ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»	12
	Додаток Б Журнал реєстрації скарг та спірних питань заявників стосовно діяльності ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»	13
	Список розсилки	14
	Протокол ознайомлення	15
	Аркуш обліку періодичних перевірок	16
	Лист реєстрації змін	17

1 Цілі

Дана інструкція розроблена та впроваджена в ОРГАНІ З СЕРТИФІКАЦІЇ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ (надалі – ОССМ) 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 менеджменту (надалі – СМ); всі апеляції, скарги і спірні питання, що надходять в ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», будуть розглянуті, проаналізовані, ефективно оброблені, і не спричинять негативного впливу на якість кінцевої роботи ОССМ; претензії і апеляції, що пред'являються ОССМ 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 ОССМ щодо розгляду, аналізування та оброблення:

2.1.1 Скарг від:

– клієнтів ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», а також інших зацікавлених сторін;
– інших органів з сертифікації;
– органів з призначення/уповноваження/акредитації;
– державних органів управління, страхувальників, інших юридичних і фізичних осіб.

2.1.2 Апеляцій від клієнтів ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

2.1.3 Скарг і апеляцій на адресу інших організацій, з якими ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» взаємодіє в рамках своїх функцій і повноважень, а також на адресу споживачів послуг ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

2.2. Вимоги цієї інструкції є обов'язковими для застосування структурними підрозділами та персоналом ОССМ 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 EN ISO/IEC 17000:2021 (EN ISO/IEC 17000:2020, IDT; ISO/IEC 17000:2020, IDT)	Оцінювання відповідності. Словник термінів та загальні принципи
ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT)	Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів
ДСТУ EN ISO 9000:2022 (EN ISO 9000:2015, IDT; ISO 9000:2015, IDT)	Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів
ДСТУ ISO 14001:2015 (ISO 14001:2015, IDT)	Системи екологічного керування. Вимоги та настанови щодо застосування
ДСТУ EN ISO 14001:2022 (EN ISO 14001:2015, IDT; ISO 14001:2015, IDT)	Системи управління навколишнім середовищем. Вимоги та посібник із застосування
ДСТУ ISO 22000:2019 (ISO 22000:2018, IDT)	Системи керування безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-якої організації в харчовому ланцюзі

ДСТУ EN ISO 22000:2022 (EN ISO 22000:2018, IDT; ISO 22000:2018, IDT)	Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-якої організації в харчовому ланцюзі
ДСТУ ISO 37001:2018 (ISO 37001:2016, IDT)	Системи управління щодо протидії корупції. Вимоги та настанови щодо застосування
ДСТУ ISO 45001:2019 (ISO 45001:2018, IDT)	Системи управління охороною здоров'я та безпекою праці. Вимоги та настанови щодо застосування
ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2017 (EN ISO/IEC 17021-1:2015, IDT; ISO/IEC 17021-1:2015, IDT)	Оцінка відповідності. Вимоги до органів, які здійснюють аудит і сертифікацію систем управління. Частина 1. Вимоги
ДСТУ ISO 19011:2019 (ISO 19011:2018, IDT)	Настанови щодо здійснення аудитів систем управління
ДСТУ EN ISO 19011:2022 (EN ISO 19011:2018, IDT; ISO 19011:2018, IDT)	Настанови щодо проведення аудитів систем управління
ДСТУ ISO/TS 22003:2019 (ISO/TS 22003:2013, IDT)	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
Резолюції IAF 2015 - 14, 2016-17	Accredited MS Certification Document (Сертифікат, виданий акредитованим органом з сертифікації систем менеджменту)
IAF MD 1:2023	IAF Mandatory Document for the Audit and Certification of a Management System Operated by a Multi-Site Organization (Обов'язковий документ IAF щодо аудиту та сертифікації системи менеджменту багатооб'єктної організації)
IAF MD 5:2023	Determination of Audit Time of Quality, Environmental, and Occupational Health & Safety Management Systems (Обов'язковий документ IAF щодо визначення часу аудиту систем менеджменту якості, навколишнього середовища, а також охорони здоров'я та безпеки праці)
IAF MD 11:2023	IAF Mandatory Document for the Application of ISO/IEC 17021-1 for Audits of Integrated Management Systems (Обов'язковий документ IAF щодо застосування ISO/IEC 17021 під час аудиту інтегрованих систем менеджмента)
IAF MD 22:2023	Application of ISO/IEC 17021-1 for the Certification of Occupational Health and Safety Management Systems (OH&SMS) (Обов'язковий документ IAF щодо застосування стандарту ISO/IEC 17021-1 для сертифікації систем менеджменту охорони здоров'я та безпеки праці)

IAF MD 27:2023	Transition Requirements for ISO 22003-1:2022 (Обов'язковий документ IAF щодо вимог до переходу на нову версію стандарту ISO 22003-1:2022)
НЯ.01-12/2026	Настанова щодо якості ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»
НОССМ.01-09/2026	Настанова щодо системи менеджменту ОРГАНУ З СЕРТИФІКАЦІЇ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ якості ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»
ІОССМ 9-08-2026	Порядок проведення сертифікації систем менеджменту
ІОССМ 9.1.4-07-2026	Правила визначення трудомісткості, тривалості та вартості робіт з сертифікації систем менеджменту
ІОССМ 9.6.2.2-07-2026	Проведення наглядового аудиту за сертифікованими системами менеджменту
ПОЛОССМ 9.7–07-2026	Положення про Апеляційну Комісію
МУ.08-09/2025	Порядок управління коригувальними діями
МУ.09-10/2025	Контроль невідповідної продукції

4 Терміни, визначення і скорочення

У тексті інструкції застосовуються терміни, визначення та скорочення, які наведені у нормативних документах, вказаних у Розділі 3 даного документу, а також наступні:

Апеляція - незгода заявника з діями ОРГАНУ З СЕРТИФІКАЦІЇ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ щодо прийняття рішень з сертифікації СМ, заява про порушення правил та умов сертифікації СМ, а також оскарження інших дій ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», що стосуються сертифікації, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів заявника.

Скарга - це вираження невдоволення, викладене як правило в письмовій формі, щодо дій та бездіяльності посадових осіб ОССМ з боку будь-якої фізичної чи юридичної особи.

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

Спірне питання (розбіжність) - відмінність у трактуванні ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» та заявника певних процедурних моментів, які можуть виникнути в процесі здійснення діяльності в сфері сертифікації СМ.

5 Загальні положення

Для виключення потенційної можливості надходження апеляцій, скарг та спірних питань стосовно діяльності ОРГАНУ З СЕРТИФІКАЦІЇ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ, персонал ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» виконує всі роботи відповідно до вимог етичних норм, прийнятих в ОССМ, вимог відповідних нормативних документів, що регламентують діяльність в сфері сертифікації СМ, 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 ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», управління ними здійснюється відповідно до вимог цієї інструкції.

Після отримання скарги або апеляції, заступник керівника ОССМ перевіряє, чи стосується апеляція або скарга діяльності Органу, і якщо так, ініціює процедуру їх розгляду. При цьому

ОССМ надсилає особі або організації, яка подала скаргу або апеляцію, офіційне повідомлення про їх отримання та початок процедури розгляду.

При надходженні до ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» матеріалів щодо оскарження дій Органу, незадовільну якість його робіт або появу розбіжності між заявником і ОССМ, 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 ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», управління апеляцією здійснюється згідно з вимогами цієї інструкції та ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2017.

При незгоді з процедурами і результатами сертифікації СМ або нагляду з боку ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», організація-замовник або інша сторона може подати апеляцію до ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ». Подача апеляції не зупиняє дії прийнятих в ОССМ рішень.

Для розгляду апеляцій в ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» створена Апеляційна Комісія (далі - Комісія), яка розглядає апеляції з питань:

– відмови у сертифікації СМ, видачі, тимчасового зупинення та анулювання дії сертифікатів;

– порушення фахівцями ОССМ регламентованих процедур і правил діяльності, встановлених у чинних нормативних документах і в документах системи менеджменту органу з сертифікації;

– неоднакової інтерпретації фактів заявником або іншою стороною та співробітниками ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

Склад, функції, обов’язки, права та відповідальність апеляційної Комісії встановлені у ПОЛОССМ 9.7.

6.1 Порядок подання апеляцій

6.1.1 При незгоді з результатами сертифікації СМ або наглядових аудитів, заявник може подати апеляцію до ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», але не пізніше одного місяця з моменту одержання ним повідомлення ОССМ щодо прийнятого рішення.

При незгоді з результатами сертифікації СМ або нагляду інша зацікавлена особа також може подати апеляцію до ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», але не пізніше одного місяця з моменту одержання нею яким-небудь чином інформації щодо прийнятого ОССМ рішення.

Апеляція повинна подаватися у письмовій формі на ім’я керівника ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

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

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

Апелянтом можуть бути також оскаржені інші дії ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», що стосуються сертифікації СМ, якщо вони призвели до порушення його прав та інтересів.

6.1.2 Апеляція подається за наявності у заявника відповідного кінцевого рішення ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» в сфері сертифікації СМ по його заявці, або при вчиненні органом дій, які, на погляд заявника, призводять до порушення його прав та інтересів у сфері сертифікації СМ.

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 ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», форма якого наведена в Додатку А.

6.3 Порядок розгляду апеляцій

Апеляція, що надійшла в ОССМ, повинна бути проаналізована заступником керівника ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», при цьому визначається чи відноситься апеляція до діяльності ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

Зареєстрована в установленому порядку апеляція та інші матеріали, що надійшли разом з нею, передаються голові Комісії. ОССМ здійснює всі необхідні дії для збирання і перевірки всієї необхідної інформації по апеляції (до максимально 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 системи менеджменту, пов'язаною зі скаргою або апеляцією. Для забезпечення відсутності конфлікту інтересів, Голова Апеляційної Комісії для розгляду або прийняття рішення щодо скарги або апеляції не залучає до роботи у Комісії фахівців ОССМ (зокрема, тих, хто має керівну посаду), які надавали консультації клієнту або працювали 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 ОССМ 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 робочих 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 ОССМ 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 опи вати 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.

Рішення приймається і оформляється Комісією у письмовому вигляді в 2-х примірниках у термін до 3-х діб та доводиться до відома керівника ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТ-МЕТРОЛОГІЯ».

Якщо Комісія визнає дії або рішення ОССМ 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 ОССМ 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 ОССМ 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 з акредитації України. При цьому до апеляції додаються документи, пов’язані з предметом конфлікту.

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

Протоколи засідань Комісії та відповідні рішення зберігаються в ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» протягом десяти років.

6.4 Вихідні дані процесу управління апеляціями

У випадку обґрунтованості апеляції отримана апеляція управляється відповідно до застосовних вимог методики МУ.09 та МУ.08.

Заступником керівника ОССМ 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 доводяться 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 «Львівстандартметрологія» та включається в звіт про аналізування СУЯ.

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

7 Управління скаргами та спірними питаннями

Скарги та спірні питання (надалі – скарги), що надходять на адресу ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» від заявників, органів державного управління, страхових компаній, інших органів сертифікації, органів з акредитації тощо, відносяться до скарг, що отримані із зовнішніх джерел. Дані скарги приймаються ОССМ тільки в письмовому або в авторизованому електронному вигляді (лист, факс, повідомлення по електронній пошті тощо).

ОССМ 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 з метою визначення того, чи стосується скарга або спірне питання діяльності ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ». В результаті отримання позитивної відповіді, скарга з відповідною резолюцією керівника ОССМ направляється заступнику керівника та особі, на дії якої була подана скарга, для виконання необхідних дій по зверненню скаржника. Отримавши скаргу, виконавець, до дій якого відноситься

скарга, здійснює необхідні дії відповідно до вимог цієї інструкції, та інформує заступника керівника ОССМ про виконану роботу.

Якщо скарга стосується діяльності організації, система менеджменту якої була сертифікована ОССМ 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 ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», форма якого наведена в Додатку Б до цієї інструкції.

7.2 Опрацювання скарг та спірних питань

Причинами скарг, як правило, можуть бути:

- невідповідності, допущені під час виконання робіт з сертифікації СМ або в процесі оформлення того чи іншого документа;
- невиконання вимог НААУ;
- недотримання етичних та поведінкових норм, прийнятих в ОССМ.

Скарга, що поступила, повинна бути попередньо проаналізована заступником керівника ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ». При цьому визначається:

- чи стосується скарга діяльності ОССМ;
- чи є необхідні ресурси і повноваження для розроблення і впровадження ефективних дій щодо скарги (наприклад, скарга поступила в ОССМ 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 ОССМ з метою:

- визначення, чи дійсно скарга є недоліком в роботі ОССМ 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/процеси, 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 випадку визнання обґрунтованості скарги вона управляється відповідно до застосовних вимог методики МУ.09 та МУ.08.

Заступник керівника ОССМ 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 ОССМ.

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

У разі необґрунтованості скарги підготовлюється офіційна відповідь з доказами правильності дій ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» стосовно питання, зазначеного в скарзі. У відповіді повинні бути наведені посилання на нормативні документи, відповідно до вимог яких виконувалася робота.

Інформація щодо наявності скарг розглядається під час проведення аналізування системи управління якістю ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» та включається в звіт про аналізування СУЯ.

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 ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»

ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» може направити скаргу до замовника своїх послуг у випадку, якщо клієнтом порушені умови сертифікації СМ і/або умови використання сертифіката, знаків сертифікації тощо.

У разі встановлення фактів щодо порушень цих умов відповідальний фахівець в ОССМ 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 використання сертифіката, застосування знака сертифікації;
- звернення до суду з проханням про застосування санкцій до організації-порушника і про відшкодування збитків, нанесених ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

8 Заходи щодо попередження причин появи скарг і апеляцій

Для виявлення і усунення потенційних причин появи скарг і апеляцій в ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» систематично проводяться:

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

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

9 Перевірки та контроль

9.1 Виконання розроблених коригувальних і запобіжних дій щодо скарг, спірних питань і апеляцій, а також їх ефективність та результативність контролюються заступником керівника ОССМ.

9.2 Заступник керівника ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» зберігає в себе апеляції, скарги і записи розбіжностей, матеріали з їх усунення, а також матеріали щодо розроблення та реалізації коригувальних та запобіжних дій, а також оцінки їх ефективності.

9.3 Порядок ведення журналів реєстрації за Додатками А і Б до даної інструкції контролюється начальником відділу оцінки відповідності і якості.

9.4 Дотримання встановлених вимог до управління скаргами, розбіжностями і апеляціями перевіряється під час проведення внутрішніх та зовнішніх перевірок СУЯ ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

9.5 Дотримання встановленого порядку управління скаргами, розбіжностями і апеляціями аналізується під час проведення аналізу системи управління якістю ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», а також під час проведення аналізування діяльності ОССМ на засіданнях Ради ОРГАНУ З СЕРТИФІКАЦІЇ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ.

РОЗРОБНИК:

Провідний фахівець із сертифікації
відділу оцінки відповідності і якості — Оксана ІЛЬНИЦЬКА

УЗГОДЖЕНО:

Представник керівництва з якості,
заступник керівника ОССМ
ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» — Роксоляна ШЛЮЗ

Додаток А

Журнал реєстрації апеляцій ОССМ ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»

№ п/п	Дата подання апеляції в ОССМ	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 ОССМ та заявника	При-мітка

Журнал реєстрації скарг та спірних питань заявників стосовно діяльності ОССМ 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

СПИСОК РОЗСИЛКИ

Найменування підрозділу/ посадової особи	Прізвище, І.Б. керівника підрозділу/ посадової особи	Підпис керівника підрозділу/ посадової особи	Примітка
Керівник ОССМ	Слюз А.Я.		
Перший заступник керівника ОССМ	Федак О.М.		
Заступник керівника ОССМ	Шлюз Р.О.		
Відділ оцінки відповідності і якості	Хохлов Ю.М.		

Представник керівництва з якості,
заступник керівника ОССМ
ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Роксоляна ШЛЮЗ

ПРОТОКОЛ ОЗНАЙОМЛЕННЯ

персоналу відділу ОССМ
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
Слюз А.Я.	Керівник ОССМ		10.04.26				
Федак О.М.	Перший заступник керівника ОССМ		10.04.26				
Шлюз Р.О.	Заступник керівника ОССМ		10.04.26				
Хохлов Ю.М.	Начальник відділу оцінки відповідності і якості		10.04.26				
Зубович В.С.	Заступник начальника відділу оцінки відповідності і якості		10.04.26				
Ільницька О.З.	Провідний фахівець із сертифікації відділу оцінки відповідності і якості		10.04.26				
Ткач О.Б.	Провідний фахівець із сертифікації відділу оцінки відповідності і якості		10.04.26				
Нагірна О.М.	Провідний фахівець із сертифікації відділу оцінки відповідності і якості		10.04.26				
Ігнатова Х.В.	Фахівець із сертифікації ІІ категорії відділу оцінки відповідності і якості		10.04.26				
Леньо Г.Я.	Фахівець із сертифікації ІІ категорії відділу оцінки відповідності і якості		10.04.26				

АРКУШ ОБЛІКУ ПЕРІОДИЧНИХ ПЕРЕВІРОК

№ п/п	Дата перевірки	Прізвище, ініціали особи, що виконала перевірку	Підпис	Зміні підлягають пункти

ЛИСТ РЕЄСТРАЦІЇ ЗМІН

Номер зміни	Номер аркуша				Всього аркушів в документі	Номер повідомлення про зміни	Підпис	Дата внесення змін	Дата введення змін
	Зміненого	Заміненого	Нового	Анульованого					