

ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник ТОВ "Орган сертифікації
«Єв्रोстандарт»



р. В. Горлов

"22" липня 2022 р.

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ

ІНСТРУКЦІЯ

ІН.12:2018

ПРОЦЕДУРА

подання і розгляду апеляцій,
скарг та спірних питань

Номер екземпляра: Контрольний

Користувач: ТОВ «ОС «Єв्रोстандарт»

ТОВ «ОРГАН СЕРТИФІКАЦІЇ «ЄВРОСТАНДАРТ»	Но документа: Дата видання: Версія документа:	ІНСТРУКЦІЯ ІН.12:2018 22.07.2022 03																		
Процедура подання і розгляду апеляцій, скарг та спірних питань	Дата змін:																			
<table><tr><td>ЗМІСТ</td><td>Стор.</td></tr><tr><td>1 Загальні положення</td><td>3</td></tr><tr><td>2 Порядок подання апеляцій, скарг та спірних питань</td><td>4</td></tr><tr><td>3 Порядок розгляду апеляцій, скарг та спірних питань</td><td>5</td></tr><tr><td>Додаток А Форма "Журнал реєстрації апеляцій, скарг та спірних питань"</td><td>8</td></tr><tr><td>Додаток Б Форма "Декларація щодо членів апеляційної комісії, що вони не мають фінансових та корпоративних або родинних інтересів"</td><td>9</td></tr><tr><td>Лист ознайомлення персоналу з документом</td><td>10</td></tr><tr><td>Лист обліку періодичних перевірок</td><td>12</td></tr><tr><td>Лист реєстрації змін</td><td>13</td></tr></table>			ЗМІСТ	Стор.	1 Загальні положення	3	2 Порядок подання апеляцій, скарг та спірних питань	4	3 Порядок розгляду апеляцій, скарг та спірних питань	5	Додаток А Форма "Журнал реєстрації апеляцій, скарг та спірних питань"	8	Додаток Б Форма "Декларація щодо членів апеляційної комісії, що вони не мають фінансових та корпоративних або родинних інтересів"	9	Лист ознайомлення персоналу з документом	10	Лист обліку періодичних перевірок	12	Лист реєстрації змін	13
ЗМІСТ	Стор.																			
1 Загальні положення	3																			
2 Порядок подання апеляцій, скарг та спірних питань	4																			
3 Порядок розгляду апеляцій, скарг та спірних питань	5																			
Додаток А Форма "Журнал реєстрації апеляцій, скарг та спірних питань"	8																			
Додаток Б Форма "Декларація щодо членів апеляційної комісії, що вони не мають фінансових та корпоративних або родинних інтересів"	9																			
Лист ознайомлення персоналу з документом	10																			
Лист обліку періодичних перевірок	12																			
Лист реєстрації змін	13																			
Розроблено: А.В. Горлов	Затверджено: Р.В. Горлов	Стор. 2 из 13																		

ТОВ «ОРГАН СЕРТИФІКАЦІЇ «ЄВРОСТАНДАРТ»	№ документа: Дата видання: Версія документа:	ІНСТРУКЦІЯ ІН.12:2018 22.07.2022 03
Процедура подання і розгляду апеляцій, скарг та спірних питань	Дата змін:	
1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ 1.1 Подавець може оскаржити дії, рішення органа сертифікації щодо відмови сертифікації продукції, атестації виробництва, системи управління якістю, визнання іноземного сертифіката або рішення про скасування ліцензійної угоди шляхом подання апеляції до комісії з апеляції або в судовому порядку. 1.2 Порядок подання і розгляд апеляцій, скарг та спірних питань здійснюється відповідно цієї інструкції. 1.3 Апеляція, скарга, спірне питання – це незгода заявника, яка викладена письмово або усно, стосовно з рішеннями, прийнятими ОС щодо заявки на сертифікацію продукції, атестації виробництва, системи управління якістю, системи екологічного керування, визнання іноземного сертифіката або рішення про скасування ліцензійної угоди тощо. У разі оскарження заявниками або іншими сторонами рішень щодо сертифікації ОС: - реєструє всі апеляції, скарги та спірні питання щодо сертифікації, а також заходи для усунення їх причин; у журналі реєстрації апеляцій, скарг та спірних питань за формою Ф.1.ІН.12, яка викладена у додатку А цього документу ; - виконує належні подальші дії; - документально оформляє проваджені дії і оцінює їхню ефективність. 1.4 З членів Ради ОС складається Комісія з апеляції тимчасового складу. Діловодство комісії веде секретар. 1.5 Склад Комісії формує (за потреби) керівник ОС для розгляду кожної конкретної апеляції. При формуванні Комісії ОС забезпечує незалежність її членів від конфліктуючих сторін. 1.6 Керівник ОС призначає секретаря Комісії із співробітників органа сертифікації. Секретар є членом Комісії. Секретар Комісії забезпечує: - участь у засіданнях членів тимчасового складу Комісії та представників подавця апеляції і ОС; - готує всі необхідні для розгляду матеріали; - веде протоколи засідань; - формує рішення Комісії. 1.7 Комісія у своїй діяльності керується чинним законодавством України, у тому числі нормативно-правовими актами з питань сертифікації, а також правилами та процедурами, що діють в ОС.		
Розроблено: А.В. Горлов	Затверджено: Р.В. Горлов	Стор. 3 из 13

ТОВ «ОРГАН СЕРТИФІКАЦІЇ «ЄВРОСТАНДАРТ»	№ документа: Дата видання: Версія документа:	ІНСТРУКЦІЯ ІН.12:2018 22.07.2022 03
Процедура подання і розгляду апеляцій, скарг та спірних питань	Дата змін:	
1.8 Декларація щодо членів Комісії з апеляції, що вони не мають фінансових та корпоративних або родинних інтересів з подавцем апеляції, наведена в формі (Ф.2.ІН.12) у додатку Б цього документу. 1.9 Члени комісії дотримуються конфіденційності щодо отриманої під час роботи Комісії інформації. Кожний член комісії ознайомлюється під підпис з декларацією (Декларація № 1 Щодо забезпечення конфіденційності інформації). 1.10 Комісія працює на громадських засадах. Діяльність Комісії базується на засадах відкритості та гласності. 1.11 Подавець апеляції – заявник, установи, організації, підприємства та інші незалежно від форми власності та виду діяльності, що діють в Україні, а також фізичні особи, які подають на апеляцію до Комісії. 1.12 Витрати, пов'язанні з розглядом апеляції, несе кожна із сторін. 2 ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ АПЕЛЯЦІЙ 2.1 До розгляду Комісії подаються апеляції стосовно незгоди з рішеннями, прийнятими ОС щодо заявки на сертифікацію продукції, атестацію виробництва, систему управління якістю, систему екологічного керування або визнання іноземного сертифіката, рішення про скасування ліцензійної угоди тощо, заявник має право оскаржити рішення ОС. Апеляція подається до ОС в місячний термін з дня одержання від органу сертифікації повідомлення про прийняте ним рішення. Скарга може бути усною (викладеною заявником і записаною посадовою особою ОС в журналі) чи письмовою (апеляція, надіслана поштою або передана до ОС). Подання апеляції не зупиняє дії рішення, прийнятого ОС. 2.2 Подавцем апеляції можуть бути оскаржені такі дії ОС: - відмова у прийнятті до розгляду заявки на сертифікацію; - прийняття рішення про відмову в сертифікації; - призупинення або припинення дії (скасування) сертифіката відповідності, системи управління або атестата виробництва; - порушення правил та процедури сертифікації. Подавцем апеляції можуть бути оскаржені інші дії ОС, що стосуються сертифікації, якщо вони призвели до порушення його прав та інтересів. 2.3 З метою гарантування неупередженості, оцінювання та розгляд апеляцій покладено на Раду ОС. На засідання Ради ОС запрошується представник апелянта та відповідний персонал (члени групи, експерти, інш.).		
Розроблено: А.В. Горлов	Затверджено: Р.В. Горлов	Стор. 4 из 13

ТОВ «ОРГАН СЕРТИФІКАЦІЇ «ЄВРОСТАНДАРТ»	№ документа: Дата видання: Версія документа:	ІНСТРУКЦІЯ ІН.12:2018 22.07.2022 03
Процедура подання і розгляду апеляцій, скарг та спірних питань	Дата змін:	
2.4 Термін подачі апеляції не повинен перевищувати одного місяця від дня одержання рішення ОС або відмови у відновленні порушених прав з боку керівництва ОС. 2.5 В апеляції має бути чітко викладена суть справи та претензії до ОС. До апеляції повинні додаватись усі необхідні документи й матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції. До апеляції додаються такі документи: - листування щодо спірного питання між заявником, ВЛ та ОС “Євростандарт”; - відповідні матеріали випробувань, перевірки, нагляду; - зразки або фотознімки продукції; - технічна документація на продукцію (в разі необхідності); - анкети або інші документи обстежень суб’єктів господарчої діяльності, що надають послуги. За потреби, Комісія може вимагати, надання додаткових документів, необхідних для розгляду апеляцій. 2.6 Усі апеляції, за винятком тих, що надійшли з порушенням вимог, за якими неможливо встановити авторство, підлягають обов’язковій реєстрації. 2.7 Робітники ОС реєструють апеляції в журналі за формою (Ф.1.ІН.12), яка наведена у додатку А цієї інструкції. 2.8 Розгляду не підлягають апеляції від одного і того ж подавця апеляції з одного і того ж питання, якщо вперше по апеляції було прийняте рішення. 2.9 Подавець апеляції може у будь-який час відізвати подану апеляцію. У цьому випадку розгляд апеляцій зупиняється. Розгляд питання, порушеного по цій апеляції вдруге, не проводиться. 2.10 У разі прийняття рішення про очне засідання Ради для розгляду апеляції, секретар Ради повинен поінформувати апелянта про дату та місце засідання та запросити його (або його представника) до участі в такому засіданні. 2.11 У разі прийняття Радою рішення про заочне засідання секретар Ради повідомляє апелянта про кінцеву дату голосування Ради та будь які проміжні рішення (зокрема, щодо утворення робочих груп, прийняті робочими групами рішення, залучення експертів, перенесення термінів прийняття рішень). 2.12 Голова Ради визначає чи був пов’язаний хто-небудь з членів Ради зі змістом апеляції протягом останніх двох років та надає секретарю		
Розроблено: А.В. Горлов	Затверджено: Р.В. Горлов	Стор. 5 из 13

ТОВ «ОРГАН СЕРТИФІКАЦІЇ «ЄВРОСТАНДАРТ»	№ документа: Дата видання: Версія документа:	ІНСТРУКЦІЯ ІН.12:2018 22.07.2022 03
Процедура подання і розгляду апеляцій, скарг та спірних питань	Дата змін:	
розпорядження (письмове або усне) не надсилати матеріали щодо апеляції, але надіслати повідомлення про таке рішення з обґрунтуванням. 2.13 Рішення щодо апеляції не повинне визначати будь-які стягнення, покарання або компенсації. Воно може містити висновок про коригувальні та/або запобіжні дії (ІН.22 <i>Коригувальні та запобіжні дії</i>), рішення про повідомлення зацікавлених сторін (в тому числі орган з акредитації), та повинне містити висновок про обґрунтованість чи необґрунтованість апеляції. 2.14 По кожній апеляції повинне бути прийняте рішення на користь однієї з двох сторін (апелянта або ОС). Якщо голосування виявило, що всі члени Ради утрималися, Голова приймає рішення про повторне засідання Ради з метою отримання та аналізування додаткової інформації. 2.15 Протокол засідання комісії підписуються всіма її членами, що проголосували за нього. 2.16 Рішення Комісії доводиться до відома Ради ОС, яка приймає рішення про обґрунтованість апеляції або про відмову у задоволенні апеляції. У разі відсутності подавця апеляції під час засідання Ради ОС, її рішення доводиться до подавця протягом 5 днів з дати прийняття рішення. 2.17 У разі незгоди подавця апеляції з рішенням Ради ОС воно може бути оскаржене в судовому порядку відповідно до чинного законодавства. 2.18 Записи стосовно апеляцій узагальнюються та зберігаються на протязі 10 років та використовуються для аналізування з боку керівництва. 3 ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА СПІРНИХ ПИТАНЬ 3.1 Всі скарги реєструється в «Журнал реєстрації апеляцій, скарг та спірних питань» після чого проводиться їх аналізування, для чого здійснюється збір і перевірка всієї необхідної інформації, обґрунтованість скарги. 3.2. В разі, якщо скарга відноситься до сертифікованого клієнта, ОС протягом 5 днів передає її клієнтову із повідомленням про необхідність коригувальних дій та при необхідності готує терміновий аудит і сповіщає клієнта. 3.3. Для розгляду інших скарг ОС створює комісію, до складу якою включаються фахівці з врахуванням особистих якостей, кваліфікації та практичного досвіду роботи відповідно до спірних питань, що розглядаються. На весь час чинності повноважень комісії з метою забезпечення об'єктивності та неупередженості розгляду скарги в ОС створює відповідні умови для діяльності комісії, які виключають можливість здійснення на її членів		
Розроблено: А.В. Горлов	Затверджено: Р.В. Горлов	Стор. 6 из 13

ТОВ «ОРГАН СЕРТИФІКАЦІЇ «ЄВРОСТАНДАРТ»	№ документа: Дата видання: Версія документа:	ІНСТРУКЦІЯ ІН.12:2018 22.07.2022 03
Процедура подання і розгляду апеляцій, скарг та спірних питань	Дата змін:	
будь-якого адміністративного або морального тиску, спроможного вплинути на результат розгляду. Відповідальність за створення таких умов несе керівник ОС. При цьому персонал, включаючи керівний, не приймає участь в розгляді скарги, якщо він був задіяний протягом останніх двох років у відношенні заявника, скарга якого розглядається. 3.4 Комісія розглядає скаргу у місячний термін від дня її надходження. Якщо в місячний термін вирішити порушенні питання неможливо, Голова Комісії встановлює додатковий термін для її розгляду. При цьому загальний термін розгляду не може перевищувати сорока п`яти днів. 3.5 Рішення комісії приймаються більшістю голосів. У разі рівного розподілу голосів “за” та “проти”, голос Голови є вирішальним. Рішення комісії підписуються всіма її членами, що проголосували за нього. 3.6 Якщо Комісія визначає дії ОС, що оскаржуються, не правомочними, вона приймає рішення про обґрунтованість скарги. Якщо Комісія визначає дії ОС, що оскаржуються, правомочними, вона приймає рішення про відмову у задоволенні скарги. 3.7 Офіційне повідомлення щодо закінчення процесу розгляду скарги та рішення стосовно неї доводиться до скаржника в день його прийняття за телефоном, факсом або у інший зручний спосіб (за виключенням анонімних скарг). В разі необхідності ОС разом з замовником і позивачем визначає, чи потрібно, і якщо так, у якому обсязі, повинно бути розголошено предмет скарги і висновки по ній. 3.8. Записи стосовно скарг узагальнюються та зберігаються на протязі 6 років та використовуються для аналізування з боку керівництва. 3.9 Не рідше одного разу на рік заст. керівника повинен відстежувати скарги та апеляції шляхом відмітки в Журнал реєстрації апеляцій, скарг та спірних питань» (Ф.1ІН.12).		
Розроблено: А.В. Горлов	Затверджено: Р.В. Горлов	Стор. 7 из 13

ТОВ «ОРГАН СЕРТИФІКАЦІЇ «ЄВРОСТАНДАРТ»	No документа: Дата видання: Версія документа:	ІНСТРУКЦІЯ ІН.12:2018 22.07.2022 03				
Процедура подання і розгляду апеляцій, скарг та спірних питань	Дата змін:					
Додаток А (обов'язковий) Форма "Журнал реєстрації апеляцій, скарг та спірних питань" Ф.1.ІН.12						
Ф.1.ІН.12						
Журнал реєстрації апеляцій, скарг та спірних питань						
Апеляція, (скарга, спірні питання) (дата, №)	Назва підприємства	Юридична адреса	Опис апеляції	Заходи для усунення їх причин	Викона- вець	Підпис
Початок: “_____” _____ 20__ р. Закінчення: “_____” _____ 20__ р. Відповідальний за ведення та зберігання журналу: _____ (ініціали, прізвище, посада)						
Розроблено: А.В. Горлов	Затверджено: Р.В. Горлов		Стор. 8 из 13			

ТОВ «ОРГАН СЕРТИФІКАЦІЇ «ЄВРОСТАНДАРТ»	Но документа: Дата видання: Версія документа:	ІНСТРУКЦІЯ ІН.12:2018 22.07.2022 03			
Процедура подання і розгляду апеляцій, скарг та спірних питань	Дата змін:				
Додаток Б (обов'язковий) Форма "Декларація щодо членів апеляційної комісії, що вони не мають фінансових та корпоративних або родинних інтересів" Ф.2.ІН.12 Ф.2.ІН.12 ДЕКЛАРАЦІЯ щодо членів апеляційної комісії, що вони не мають фінансових та корпоративних або родинних інтересів Я, _____ прізвище та ім`я по батькові засвідчую, що не маю фінансових та корпоративних або родинних інтересів з подавцем апеляції, яка має бути розглянута. _____ підпис _____ дата <tr><td>Розроблено: А.В. Горлов</td><td>Затверджено: Р.В. Горлов</td><td>Стор. 9 из 13</td></tr>			Розроблено: А.В. Горлов	Затверджено: Р.В. Горлов	Стор. 9 из 13
Розроблено: А.В. Горлов	Затверджено: Р.В. Горлов	Стор. 9 из 13			

ТОВ «ОРГАН СЕРТИФІКАЦІЇ «ЄВРОСТАНДАРТ»		№ документа: Дата видання: Версія документа:	ІНСТРУКЦІЯ ІН.12:2018 22.07.2022 03
Процедура подання і розгляду апеляцій, скарг та спірних питань		Дата змін:	
ЛИСТ ОЗНАЙОМЛЕННЯ ПЕРСОНАЛУ З ДОКУМЕНТОМ			
П.І.Б	Посада	Підпис	Дата ознайомлення
Горлов Артем Володимирович	Фахівець із сертифікації		22.07.2022
Рибакова Тетяна Львівна	Фахівець із сертифікації		22.07.2022
Іванов Олександр Анатолійович	Фахівець із сертифікації		22.07.2022
Щепілов Олександр Володимирович	Фахівець із сертифікації		22.07.2022
Ярижко Олександр Володимирович	Фахівець із сертифікації		22.07.2022
Алексєєнко Олександр Миколайович	Фахівець із сертифікації		22.07.2022
Пелипенко Марина Олександрівна	Фахівець із сертифікації		22.07.2022
Сачик Василь Петрович	Фахівець із сертифікації		22.07.2022
Антонюк Володимир Вікторович	Фахівець із сертифікації		22.07.2022
Імшенецький Олег Валентинович	Фахівець із сертифікації		22.07.2022
Марочкин Віталій Ігорович	Фахівець із сертифікації		22.07.2022
Розроблено: А.В. Горлов	Затверджено: Р.В. Горлов	Стор. 10 из 13	

[illegible]

