



ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор
ТОВ «СЕЦ АСУ»

Горлов Р.В.

24 квітня 2025 р.

**DOCUMENTS MANAGEMENT SYSTEM
ДОКУМЕНТИ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ**

ДОПОМІЖНА ПРОЦЕДУРА

згідно ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2019
(EN ISO/IEC 17065:2012, IDT; ISO/IEC 17065:2012, IDT)

**Отримання, оцінювання і
прийняття рішень щодо скарг та
апеляцій
ДПСМ-18**

Дата введення в дію 25 лютого 2019 р.

Екземпляр № 1

УЗГОДЖУЮ

Керівник ОС «СЕРТ АСУ»

І.Ю.Кормілець

24 квітня 2025 р.

РОЗРОБЛЕНО

Фахівець з якості

В.М. Жиромський

24 квітня 2025 р.

Орган сертифікації «СЕРТ АСУ»	Отримання, оцінювання і прийняття рішень щодо скарг та апеляцій	
Документи системи менеджменту Допоміжна процедура		
ДПСМ-18	Сторінка 2	Сторінок 12
	Версія № 3	Дата 24.04.2025

1. Сфера застосування

Ця процедура встановлює основні принципи і порядок розгляду апеляцій, скарг і спірних питань, поданих до органу сертифікації та оцінки відповідності продукції, і є обов'язковою для членів апеляційної комісії і учасників робіт з сертифікації або оцінки відповідності, задіяних відносно заявника.

2 Нормативні посилання

У процедурі використані посилання на наступні документи:

ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2019 Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг (EN ISO/IEC 17065:2012, IDT; ISO/IEC 17065:2012, IDT)

ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT)

ДСТУ EN ISO 9001:2018 Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT)

ДСТУ ISO/TR 10013:2003 Настанови з розроблення документації системи управління якістю

ДСТУ EN ISO/IEC 17000:2021 Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи (EN ISO/IEC 17000:2020, IDT; ISO/IEC 17000:2020, IDT);

3 Прийняті скорочення

ОС – орган сертифікації та оцінки відповідності продукції;

ВЛ – випробувальна лабораторія;

СМ – система менеджменту ОС.

Відповідно до термінології ДСТУ ISO/IEC 17000, ДСТУ ISO 9000:2015:

Апеляція – запит особи чи організації, що надає або є об'єктом оцінювання відповідності до органу оцінювання відповідності чи органу з акредитації для перегляду цим органом рішення, прийнятого ним, що стосується цього об'єкта.

Скарга – вираження невдоволення, крім апеляції, будь-якою особою чи організацією щодо діяльності органу з оцінювання відповідності або органу з акредитації, з очікуванням відповіді.

Спір - незгода, що виникає у зв'язку зі скаргою, подана провайдеру процесу розв'язання спорів

Примітка: Деякі організації дають змогу своїм замовникам висловлювати їхню незадоволеність провайдеру процесу розв'язання спорів у першій інстанції. У цій ситуації висловлення незадоволеності стає скаргою, якщо її надіслано організації для реагування, і стає спором, якщо організація не розв'яже цю незадоволеність без утручання провайдера процесу розв'язання спорів. Багато організацій віддають перевагу тому, щоб їхні замовники висловлювали будь-яку незадоволеність спершу самій організації, перш ніж удаватися до розв'язання спорів поза межами організації

4 Відповідальність і повноваження.

4.1. Керівник ОС відповідає за:

- забезпечення встановлення в ОС процесу розгляду скарг та апеляцій

Орган сертифікації «СЕРТ АСУ»	Отримання, оцінювання і прийняття рішень щодо скарг та апеляцій	
Документи системи менеджменту Допоміжна процедура		
	Сторінка 3	Сторінок 12
ДПСМ-18	Версія № 3	Дата 24.04.2025

- призначення членів комісії з розгляду скарг та апеляцій, визначення їх відповідальності та повноважень
- забезпечення доведення до відома замовників, скаржників і, якщо це застосовно, інших зацікавлених сторін інформації про процес розглядання скарг та апеляцій

4.2 Члени комісії з розгляду скарг та апеляцій несуть відповідальність за:

- дотримання встановлених термінів розгляду поданих скарг та апеляцій;
- об'єктивність, неупередженість і компетентність при розгляді скарг, апеляцій і ухваленні рішень по них;
- своєчасність інформування заявника і ОС про ухвалене комісією рішення;
- збереження конфіденційної інформації, одержаної при розгляді апеляцій.

4.3 Орган з сертифікації зобов'язаний:

- а) вести облік всіх апеляцій, скарг і суперечок щодо сертифікації та оцінки відповідності продукції, а також заходів по усуненню їх причин;
- б) виконувати необхідні подальші дії за результатами роботи апеляційної комісії ОС;
- в) документально оформляти виконані дії і дані про їх ефективність.

5. Опис процесу

5.1. Загальні положення.

5.1.1. Заявник, згідно з заявкою якого здійснено роботи з сертифікації, має право подати письмову апеляцію до керівника ОС в разі незгоди з його рішенням або скаргу в разі невдоволення діяльністю ОС. Таке звернення не несе жодних дискримінаційних дій по відношенню до апелянта.

Подавачами скарг чи апеляцій можуть бути фізичні та юридичні особи, які приймають участь у процесі підтвердження відповідності або зацікавлені в результатах підтвердження відповідності продукції.

Подання скарги чи апеляції не зупиняє і не припиняє дії рішення, прийнятого ОС «СЕРТ АСУ».

5.1.2. Всі скарги та апеляції, що надходять до ОС, реєструються в Журналі за формою **ФСМ-18/03 (Додаток 3)**.

5.1.3. Для розгляду скарг та апеляцій наказом керівника ОС створюється Комісія з розгляду скарг та апеляцій з урахуванням особистих якостей, кваліфікації і практичного досвіду роботи її членів відповідно до питань, що розглядаються.

До складу комісії не включаються особи, які були залучені до сертифікаційної діяльності, пов'язаної зі скаргою або апеляцією, а також персонал, який надавав консультування клієнту або працював у нього менш ніж за два роки до надання скарги або апеляції.

5.1.4. На весь період дії повноважень комісії з метою забезпечення об'єктивності і неупередженості розгляду поданих скарг та апеляцій в ОС створюються відповідні умови,

Орган сертифікації «СЕРТ АСУ»	Отримання, оцінювання і прийняття рішень щодо скарг та апеляцій	
Документи системи менеджменту Допоміжна процедура		
ДПСМ-18	Сторінка 4	Сторінок 12
	Версія № 3	Дата 24.04.2025

які виключають можливість здійснення на її членів якого-небудь адміністративного або морального тиску, здатного вплинути на результат розгляду. Відповідальність за створення таких умов несе Керівник ОС.

З метою дотримання неупередженості, члени створеної комісії з розгляду скарг та апеляцій надають письмові гарантії щодо відсутності будь-якої зацікавленості (Декларація **ФСМ-18/04**)

5.1.5 Записи стосовно скарг та апеляцій узагальнюються та використовуються для аналізування з боку керівництва.

5.2 Принципи розгляду скарг та апеляцій.

ОС «СЕРТ АСУ» у вирішенні спірних питань між ОС «СЕРТ АСУ» та заявником дотримується керівних принципів, які сприяють результативному та ефективному процесу:

- а) зобов'язання – ОС зобов'язується приймати та запроваджувати процес розглядання скарг та апеляцій;
- б) можливість – ОС забезпечує наявність ресурсів, достатніх для розглядання скарг;
- с) прозорість - процес розглядання скарг належним чином доводиться до відома замовників, персоналу та інших відповідних зацікавлених сторін;
- д) доступність - інформація щодо процесу розглядання скарг/апеляцій та допомога щодо подавання скарг розміщена на веб-сайті ОС та подається зрозумілою мовою. Будь хто та у будь який спосіб може подати скаргу (особисто, доступними засобами зв'язку, на будь яких носіях);
- е) швидке реагування - отримання скарги підтверджується скаржникові (за виключенням анонімної скарги) в день її отримання;
- ф) об'єктивність – ОС до кожної скарги ставиться рівноправно, об'єктивно та неупереджено протягом всього процесу розглядання скарг.
- г) конфіденційність - інформація стосовно скаржника не підлягає розголошенню за винятком, якщо тільки скаржник однозначно погоджується з її розголошенням або закон не вимагає розголошення
- і) звітність – дії та рішення стосовно розглядання реєструються та про них звітується керівництву;
- ж) компетентність – персонал, який розглядає скарги/апеляції має особисті якості, навички, підготовленість, освіту та досвід, потрібний для розглядання скарг
- к) своєчасність – подані скарги та апеляції розглядаються якомога швидше, не пізніше встановлених термінів.

5.3. Порядок розгляду апеляцій.

Апеляція подається не пізніше одного місяця після одержання повідомлення про прийняття рішення.

Подана через канцелярію апеляція, після реєстрації передається керівнику ОС. Після ознайомлення з нею керівник направляє її заступнику керівника ОС, який реєструє апеляцію

Орган сертифікації «СЕРТ АСУ»	Отримання, оцінювання і прийняття рішень щодо скарг та апеляцій	
Документи системи менеджменту Допоміжна процедура		
ДПСМ-18	Сторінка 5	Сторінок 12
	Версія № 3	Дата 24.04.2025

та готує всі документи для розгляду (апеляція, справа з сертифікації, листи, проект складу апеляційної комісії та ін.)

Апеляція повинна бути розглянута в строк, що не перевищує одного місяця з дня її отримання і реєстрації в ОС.

Всі зацікавлені сторони повинні бути оповіщені ОС про існування процесу розгляду апеляцій і про процедури, якими необхідно керуватися

5.3.1 Апеляційній комісії не пізніше ніж за 2 дні до засідання надаються наступні документи:

- апеляція заявника;
- листування із спірного питання між заявником і ОС;
- протоколи сертифікаційних або контрольних випробувань продукції, відносно сертифікації чи оцінки відповідності якої, повинне відбутися засідання апеляційної комісії ОС;
- зразки або фотознімки цієї продукції (за необхідності);
- технічна документація на продукцію (за необхідності);

5.3.2 Заявник, що подав апеляцію, має право брати участь і бути заслуханим при розгляді апеляційною комісією поданої ним апеляції. При цьому обов'язково повинен бути присутнім працівник ОС, який виконував роботи з сертифікації чи оцінки відповідності щодо яких подана апеляція, а також повинні бути розглянуті документальні матеріали, що стали причиною подачі апеляції.

Обидві сторони – представник апелянта і працівник ОС повинні висловити власні думки з питань, які розглядаються в поданій апеляції і відповісти на питання членів апеляційної комісії.

Форма протоколу організаційного засідання апеляційної комісії наведена у **додатку 1**.

За бажанням заявника, обговорення спірних питань може здійснюватися за допомогою листування, якщо викликане цим збільшення термінів розгляду апеляції його влаштовує.

5.3.3 Рішення по даній апеляції комісія ОС ухвалює на закритому засіданні, що обумовлюється повною конфіденційністю обговорюваних питань, поставлених апеляцією. Під час ухвалення рішення повинні бути присутніми тільки члени комісії у повному складі. Рішення оформляється за формою, наведеною у **додатку 2**.

За результатами обговорення розгляду апеляції комісією виносяться рішення, яке прийняте більшістю членів комісії присутніх на засіданні.

Якщо апеляційна комісія визнає оскаржувані дії ОС неправомірними, вона приймає рішення про задоволення апеляції.

Якщо апеляційна комісія встановить, що оскаржувані дії було вчинено правомірно, нею приймається рішення про відмову в задоволенні апеляції.

5.3.4. Рішення щодо апеляції не повинне визначати будь-які стягнення, покарання або компенсації. Воно може містити висновок про коригувальні та/або запобіжні дії та/або

Цей документ є інтелектуальною власністю Органу сертифікації «СЕРТ АСУ» і не може бути повністю чи частково відтворений, тиражований і розповсюджений без письмового дозволу Органу сертифікації

Орган сертифікації «СЕРТ АСУ»	Отримання, оцінювання і прийняття рішень щодо скарг та апеляцій	
Документи системи менеджменту Допоміжна процедура		
ДПСМ-18	Сторінка 6	Сторінок 12
	Версія № 3	Дата 24.04.2025

коригування, рішення про повідомлення зацікавлених сторін (охоплюючи орган з акредитації), але повинне містити висновок про обґрунтованість чи необґрунтованість апеляції.

По кожній апеляції повинне бути прийняте рішення на користь однієї з двох сторін (апелянта або ОС).

Про ухвалене рішення по апеляції, апеляційна комісія письмово повідомляє заявника і керівника ОС протягом 5 днів після проведення її засідання.

5.3.5 У разі незгоди з рішенням апеляційної комісії ОС заявник має право звернутися до арбітражного суду відповідно до чинного законодавства.

5.3.6 У випадку, якщо дії ОС під час провадження сертифікації або оцінки відповідності визнаються неправомірними, ОС повинен призначити коригувальні дії (у разі можливості усунення) і запобіжні заходи відповідно до процедури **ПСМ – 06 «Коригувальні та запобіжні дії»**.

5.4 Порядок розгляду скарг.

5.4.1. ОС гарантує розгляд всіх скарг стосовно виконуваних робіт з сертифікації та оцінки відповідності, що надходять на поштову електронну скриньку ОС або письмово через приймальню.

5.4.2. 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.

5.4.3 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.

5.4.4 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.

5.4.5 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.

5.4.6 Офіційне повідомлення щодо закінчення процесу розгляду скарги та рішення стосовно неї доводиться до скаржника в день його прийняття за телефоном, факсом або у

Орган сертифікації «СЕРТ АСУ»	Отримання, оцінювання і прийняття рішень щодо скарг та апеляцій	
Документи системи менеджменту Допоміжна процедура		
ДПСМ-18	Сторінка 7	Сторінок 12
	Версія № 3	Дата 24.04.2025

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.

5.4.7. Записи стосовно скарг узагальнюються та використовуються для аналізування з боку керівництва.

6. Розгляд спірних питань

Спірні питання між заявником та ОС вирішуються в Господарському суді відповідно чинного законодавства України.

7. Облік скарг, апеляцій і суперечок

7.1. Облік скарг, апеляцій і суперечок, документальне оформлення вжитих за ними заходів покладається на заступника керівника ОС.

Дані обліку повинні використовуватися для розробки коригувальних і запобіжних дій, які включають заходи для:

- зменшення наслідків якої-небудь невідповідності;
- приведення у відповідність вимогам системи сертифікації, оцінки відповідності настільки швидко, наскільки можливо;
- запобігання повторенню невідповідності.

7.2. Журнал реєстрації апеляцій, скарг і спірних питань, а також документація, пов'язана з розглядом апеляцій і документи по вжитим заходам зберігаються протягом трьох років.

Орган сертифікації «СЕРТ АСУ»	Отримання, оцінювання і прийняття рішень щодо скарг та апеляцій	
Документи системи менеджменту Допоміжна процедура		
ДПСМ-18	Сторінка 8	Сторінок 12
	Версія № 3	Дата 24.04.2025

Додаток 1 (ФСМ-18/01)

Форма протоколу організаційного засідання апеляційної комісії органу сертифікації та оцінки відповідності «СЕРТ АСУ»

ПРОТОКОЛ

№ _____

„____” _____ 20__ р.

організаційного засідання апеляційної комісії органу сертифікації та оцінки відповідності «СЕРТ АСУ»

Місце проведення _____
(адреса органу сертифікації та оцінки відповідності)

Згідно з наказом _____
(№ наказу про створення апеляційної комісії, дата)

На засіданні присутні члени апеляційної комісії _____
(перелік членів апеляційної комісії, прізвища, ініціали, посади)

Голова засідання _____
(посада, прізвище, ініціали)

Секретар _____
(посада, прізвище, ініціали)

Порядок денний:

1. Вибір голови апеляційної комісії щодо розглядання апеляції заявника (або ліцензіата) _____
(назва підприємства заявника (ліцензіата))
що подана _____
(посада, прізвище, ініціали)
у питанні _____
(скорочений виклад спірного питання)

2. Затвердження порядку розглядання апеляції _____
(дата розглядання апеляції, правила передачі матеріалів членам комісії)

Орган сертифікації «СЕРТ АСУ»	Отримання, оцінювання і прийняття рішень щодо скарг та апеляцій	
Документи системи менеджменту Допоміжна процедура		
ДПСМ-18	Сторінка 9	Сторінок 12
	Версія № 3	Дата 24.04.2025

Рішення за порядком денним

1. Слухали пропозиції щодо вибору голови апеляційної комісії _____

Затвердили: головою апеляційної комісії призначити _____
 (прізвище, ініціали, посада)

2. Слухали: пропозиції щодо порядку розглядання апеляцій _____

 (посада, прізвище, ініціали)

Затвердили наступний порядок розглядання апеляцій

1. Дата, час остаточного засідання розглядання апеляції
2. Послідовність передачі матеріалів членам комісії, строки передачі

Голова комісії _____
 (підпис, ініціали, прізвище, посада)

Секретар _____
 (підпис, ініціали, прізвище, посада)

Орган сертифікації «СЕРТ АСУ»	Отримання, оцінювання і прийняття рішень щодо скарг та апеляцій	
Документи системи менеджменту Допоміжна процедура		
ДПСМ-18	Сторінка 10	Сторінок 12
	Версія № 3	Дата 24.04.2025

Додаток 2 (ФСМ-18/02)

Форма рішення комісії органу сертифікації та оцінки відповідності

ЗАТВЕРДЖУЮ

Голова апеляційної комісії

(підпис, ініціали, прізвище)

„_____” _____ 20__ р.

РІШЕННЯ

апеляційної комісії органу сертифікації та оцінки відповідності продукції «СЕРТ АСУ»

Апеляційна комісія органу сертифікації та оцінки відповідності у складі _____

(перелік членів комісії, починаючи з голови, їх ініціали, прізвища, посади)

розглянула апеляцію _____

(назва підприємства заявника)

що представлена _____

(посада, прізвище, ініціали уповноваженого представника заявника)

до _____

(стислий опис спірного питання)

У результаті розглядання апеляції встановлено: _____

(наводяться дані за результатами розглядання апеляції та поданих документів

з констатацією позитивних (або негативних) висновків

Рішення апеляційної комісії: _____

зміст рішення апеляційної комісії _____

Члени апеляційної комісії: _____

(підпис, ініціали, прізвище, посада)

Орган сертифікації «СЕРТ АСУ»	Отримання, оцінювання і прийняття рішень щодо скарг та апеляцій	
Документи системи менеджменту Допоміжна процедура		
ДПСМ-18	Сторінка 11	Сторінок 12
	Версія № 3	Дата 24.04.2025

Додаток 3 (ФСМ-18/03)

ЖУРНАЛ *реєстрації апеляцій, скарг і спірних питань в ОС «СЕРТ АСУ»*

№	Організація, від якої поступила скарга, апеляція або спірне питання	Дата надходж ення	Зміст скарги, апеляції, спірного питання	Склад комісії по апеляціях, № рішення комісії по апеляціях	Вжиті заходи	Підпис начальни ка виконавч ого відділу
1	2	3	4	5	6	7

Орган сертифікації «СЕРТ АСУ»	Отримання, оцінювання і прийняття рішень щодо скарг та апеляцій	
Документи системи менеджменту Допоміжна процедура		
ДПСМ-18	Сторінка 12	Сторінок 12
	Версія № 3	Дата 24.04.2025

Додаток 4 (ФСМ-18/04)

ДЕКЛАРАЦІЯ

щодо неупередженості членів комісії з розгляду скарг та апеляцій

Я, _____
(прізвище, ім'я, по батькові)

засвідчую, що не маю фінансових, корпоративних або родинних інтересів з подавцем апеляції або скарги, яка має бути розглянута.

підпис

дата