**ЗАТВЕРДЖУЮ**
**Керівник ОС ТОВ «АВТО СЕРТ»**

**О.Ю.САВІЧЕВ**
**«28» липня 2025 р.**

# Процедура
# Розгляд скарг, апеляцій та спірних питань
# ПЯ-19

Розробник:

Начальник відділу сертифікації ДТЗ,
їх частин та приладдя, керівник з якості Ковмір С.А.

Київ
2025

**1. Сфера застосування**

1.1. Ця процедура визначає основні правила та порядок розгляду скарг, апеляцій та спірних питань.

1.2. Вимоги процедури є обов'язковими для керівника органу сертифікації, керівника з якості, начальника відділу сертифікації ДТЗ, їх складових частин та приладдя та членів апеляційної комісії.

**2. Нормативні посилання**

У цій процедурі є посилання на такий стандарт:

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

**3. Терміни та визначення**

Термін та визначення, що використані в цій процедурі, відповідають ДСТУ ISO 9000.

**4. Позначення та скорочення**

ОС - орган сертифікації ТОВ «АВТО СЕРТ»;

Відділ - відділ сертифікації ДТЗ, їх складових частин та приладдя ТОВ «АВТО СЕРТ»;

Апеляції - заяви про перегляд рішення, прийнятого органом сертифікації по відношенню до замовлених послуг (відмови у сертифікації, видачі, підтвердженні, а також з питань тимчасового зупинення та анулювання дії сертифікатів);

Скарги - заяви стосовно виразу незадоволеності діяльністю ТОВ «АВТО СЕРТ» з очікуванням відповіді (виявлення невідповідно наданої послуги порушень регламентованих процедур і правил роботи співробітниками ТОВ «АВТО СЕРТ», встановлених у чинних нормативних документах і в документах внутрішньої системи якості);

**5. Загальні положення**

5.1. На виконання вимог законодавчих та нормативних документів, з метою захисту прав заявників та споживачів сертифікованої продукції, ОС вважає за необхідне швидке та об'єктивне реагування на всі непорозуміння з заявниками (виробниками) продукції, яка проходила сертифікацію в ОС, неупереджений розгляд скарг, апеляцій та спірних питань, своєчасне доведення необхідної інформації заінтересованим сторонам.

5.2. Скаржник/апелянт має право подати скаргу/апеляцію до ОС.

5.3. Апеляції подаються в ОС лише у письмовій формі, в свою чергу скарга може бути подана в ОС у будь-який зручний спосіб.

5.4. Апеляції приймаються не пізніше одного місяця з дня одержання повідомлення про висновок аудиту або прийняття рішення органом сертифікації за результатами оцінки відповідності (сертифікації).

5.5. Подання апеляції/скарги не зупиняє дії прийнятого рішення.

5.6. Термін відповіді на апеляцію/скаргу - не більше 30 календарних днів з моменту її реєстрації.

5.7. Розгляду не підлягають апеляції від одного і того ж скаржника/апелянта з одного і того ж питання, якщо по апеляції за першого її подання було прийняте рішення.

5.8. Скаржник/апелянт може у будь-який час відкликати подану апеляцію/скаргу. У цьому випадку розгляд апеляцію/скаргу зупиняється. Розгляд питання, порушеного у апеляцію/скаргу що була відкликана, друге не проводиться.

**6. Порядок подання та реєстрації апеляції**

6.1. Скаржником/апелянтом апеляції можуть бути оскаржені такі дії ОС:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на оцінку відповідності (сертифікації) продукції;
- прийняття рішення про відмову в видачі сертифікату відповідності на продукцію;
- призупинення або припинення дії (скасування) сертифіката відповідності;

- прийняття рішення про скасування сертифікаційної угоди;
- порушення правил та процедур оцінки відповідності (сертифікації);
- інші дії ОС, що пов'язані з оцінкою відповідності (сертифікацією) продукції, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів заявника.

6.2. Апеляції подаються на адресу ОС в письмовій формі на ім'я директора.
6.3. В апеляції має бути чітко викладена суть справ та претензій до ОС. До апеляції повинні додаватися усі необхідні документи матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції.
6.4. Усі апеляції, за винятком тих, що надійшли з порушенням вимог, зазначених у пп. 6.2 і пп. 6.3 цього документа, та тих, за якими неможливо встановити авторство, підлягають обов'язковій реєстрації.
6.5. Реєстрація апеляцій здійснюється у Відділі у «Журналі розгляду скарг та апеляцій». Форма журналу наведена у додатку 1 (Ф1.ПЯ-19).

**7. Порядок розгляду апеляцій**

7.1. Після проведення реєстрації апеляції/скарги директор перевіряє чи стосується апеляція діяльності ОС.
Якщо апеляція/скарга не стосується діяльності ОС, то він готує листа з відповідним поясненням і направляє його скаржнику/апелянту.
Якщо апеляція/скарга стосується діяльності ОС, то він формує проект складу апеляційної комісії (далі – комісії) для розгляду зареєстрованої апеляція/скарга і передає голові апеляційної комісії всі матеріали стосовно апеляції та проект складу комісії.
Склад комісії формується з штатних працівників ОС таким чином, щоб члени комісії:
1) не брали участі у перевірці, стосовно якої подана апеляція;
2) були вільні від комерційного, фінансового або іншого тиску;
3) не мали фінансових, корпоративних або родинних інтересів з скаржником/апелянтом.

7.2. Голова апеляційної комісії призначається наказом директора ОС.
7.3. Директор надає голові всі матеріали, що стосуються поданої апеляції.
Таким матеріалами можуть бути:
- апеляція/скарга;
- листування щодо спірних питань між заявником, випробувальною лабораторією та ОС;
- протоколи випробувань;
- документи, отримані та/або підготовлені під час оцінки відповідності (сертифікації);
- інші документи, що стосуються суті апеляції/скарги.

7.4. Комісія розглядає апеляцію у місячний термін від дня її реєстрації.
7.5. Голова комісії доручає членам комісії попередньо розглянути й опрацювати матеріали апеляції/скарги та призначає дату засідання комісії.
7.6. Головує на засіданні голова комісії.
7.7. Представник скаржника/апелянта має право бути заслуханим на засіданні комісії. Він може виступати, задавати питання, давати відповіді, робити заяви, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах. Персонал ОС, причетний до справи, заслуховується на засіданні комісії.
7.8. Перед розглядом кожної апеляції члени комісії декларують те, що вони не мають фінансових, корпоративних або родинних інтересів з скаржником/апелянтом, яка має бути розглянута, а також зобов'язуються дотримувати вимоги забезпечення конфіденційності отриманої інформації. Ця декларація заноситься у рішення комісії.
7.9. У разі виникнення обставин, за яких член комісії може бути визнаний як зацікавлена сторона по відношенню до конкретного скаржника/апелянта то в розгляді цієї апеляції він участі не бере і засідання комісії проходить без нього.
7.10. Комісія ухвалює одне із таких рішень:

- прийняти до розгляду заявку на оцінку відповідності (сертифікації) продукції;
- підтвердити відмову у прийнятті до розгляду заяви на оцінку відповідності (сертифікації);
- підтвердити рішення про відмову в видачі сертифіката відповідності;
- скасувати рішення про відмову в видачі сертифіката відповідності;
- видати сертифікат відповідності;
- відмовити у видачі сертифікату відповідності;
- анулювати (скасувати) виданий сертифікат відповідності;
- відмовити в анулюванні (скасуванні) виданого сертифікату відповідності;
- підтвердити призупинення дії сертифіката відповідності;
- скасувати призупинення дії сертифіката відповідності.

Якщо скаржник/апелянт оскаржує порушення правил та процедур оцінки відповідності (сертифікації) чи оскаржує інші дії ОС, що пов’язані з оцінкою відповідності (сертифікації), якщо вони призвели до порушення його прав та інтересів, то комісія приймає рішення стосовно змісту поданої скарги у конкретній стислій формі і з однозначним трактуванням.

7.11. Під час прийняття рішення мають бути присутні тільки члени комісії.

7.12.Рішення комісії приймають більшістю голосів. У разі рівного розподілу голосів «за» та «проти», голос голови є вирішальним.

7.13. Рішення комісії має бути підписане всіма її членами, що проголосували за нього.

7.14. Рішення комісії у письмовій формі надається скаржнику/апелянту та директору чи, за його відсутності, посадовій особі, що виконує його обов’язки, протягом двох днів від дати прийняття рішення.

7.15. У разі незгоди з рішенням комісії заявник має право оскаржити його згідно чинного законодавства.

7.16. Відповідальність за ведення протоколу засідання комісії покладається на секретаря. У протоколі чітко і коротко описується суть апеляції, зміст усіх запитань, відповідей і виступів. Протокол засідання комісії підписують її голова та секретар.

**8. Відповідальність**

8.1. Відповідальність за забезпечення умов роботи комісії покладена на директора.

8.2. Відповідальність за дотримання чинності процедур проведення засідання комісії покладена на голову комісії.

8.3. Відповідальність за достовірність декларування членами комісії того, що вони не мають фінансових, корпоративних або родинних інтересів з скаржником/апелянтом, яка має бути розглянута , покладена на членів комісії.

8.4. Відповідальність за дотримання конфіденційності інформації стосовно розглянутої апеляції покладена на членів комісії.

8.5. Відповідальність за ведення протоколу засідання комісії покладається на секретаря.

Додаток 1
Ф1.ПЯ-19

# Журнал розгляду скарг та апеляцій

| № п.п | Ідентифікація скаржника/апелянта | Суть скарги/апеляції | Скарга/апеляція | Дата отримання | Рішення | Примітка |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |
| | | | | | | |

# Аркуш реєстрації змін

| № п/п | Номер розділу та частини Настанови, яка змінена | Зміст зміни (може подаватись окремим додатком, з вказання номеру додатку) | Дата затвердження зміни |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

## Аркуш погодження та ознайомлення

| П.І.Б | Посада | Підпис | Дата |
|---|---|---|---|
| Савічев Олександр Юрійович | Керівник ОС | | 28.07.2025 |
| Ковмір Сергій Анатолійович | Начальник відділу сертифікації дорожньо-транспортних засобів, їх складових частин та приладдя, керівник з якості | | 28.07.2025 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |