

## Скарги та апеляції

Апеляції, скарги та спірні питання, що надходять до Органу з сертифікації (далі ОС) від Заявників або інших сторін, розглядаються згідно з процедурами системи управління ПР.09-2011, ПР.25-2011.

ОС реєструє та відстежує скарги та апеляції, а також дії, що виконуються для їх вирішення.

Після отримання скарги або апеляції, ОС визначає, чи скарга або апеляція стосується сертифікаційної діяльності, за яку він відповідає, і якщо так, розглядає її.

Орган з сертифікації підтверджує письмово отримання офіційної скарги або апеляції.

Орган з сертифікації несе відповідальність за збирання і перевірку всієї необхідної інформації (до можливого ступеня), щоб прийняти рішення щодо скарги або апеляції.

ОС:

а) реєструє всі апеляції, скарги та спірні питання щодо сертифікації, а також заходи з усунення їх причин;

б) виконує належні подальші дії;

в) документально оформляє проваджені дії та оцінює їхню ефективність.

Рішення за результатами розгляду скарги або апеляції приймають або аналізують та затверджують особи, що не були залучені до сертифікаційної діяльності, пов'язаної зі скаргою або апеляцією.

Щоб забезпечити відсутність конфлікту інтересів, для розгляду або прийняття рішення щодо скарги або апеляції, орган з сертифікації не залучає персонал (зокрема, тих, хто має керівну посаду), хто надав консультування клієнту або працював у нього впродовж двох років після надання консультування або закінчення роботи у клієнта.

Персонал, включаючи керівний, не приймає участі в розгляді будь-якої апеляції, якщо має фінансові або родинні інтереси з подавцем апеляції, яка розглядається. Члени комісії письмово декларують відсутність таких інтересів перед розглядом кожної апеляції.

Для розгляду кожної апеляції керівник ОС своїм наказом створює комісію, діяльність якої визначена ПР.09-2011.

Заява розглядається ОС в місячний термін з дня її реєстрації.

До заяви додаються такі документи:

- листування із спірного питання між заявником та ОС;
- відповідні матеріали випробувань, перевірки, обстеження, атестації виробництва, технічного нагляду, аудиту та сертифікації СУ;
- дослідний зразок продукції (за необхідністю);
- технічна документація на продукцію (за необхідністю).

Орган з сертифікації як найшвидше надає скаржнику офіційне повідомлення щодо результатів та завершення процесу розгляду скарги.

Орган з сертифікації надає апелянту офіційне повідомлення щодо результатів та завершення процесу розгляду апеляції.

Орган з сертифікації вживає будь-яких подальших заходів, необхідних для вирішення апеляції або скарги.

Заявник може оскаржити рішення про відмову видачі сертифіката відповідності чи про зупинення дії сертифіката. У цьому випадку він повинен надати письмову заяву до ОС не пізніше одного місяця після одержання повідомлення про прийняте рішення. Подання заяви не припиняє дії прийнятого рішення.

Рішення стосовно поданої заяви може вміщувати одну з таких рекомендацій:

- видати чи визнати сертифікат відповідності, свідоцтво про визнання іноземного сертифіката відповідності;
- відмовити у видачі сертифіката відповідності, свідоцтва про визнання іноземного сертифіката відповідності;
- скасувати видану ліцензію.

Рішення надсилається заявнику протягом п'яти днів після його прийняття.

У разі незгоди з рішенням, Заявник має право звернутися з апеляцією в суд або арбітражний суд згідно чинного законодавства в Україні.

ОС при розгляді апеляцій, скарг чи спірних питань з'ясовує причини їх виникнення, щоб розробити коригувальні або запобіжні дії, які включають заходи для:

- зменшення наслідків будь-якої невідповідності;
- відновлення відповідності з вимогами сертифікації настільки швидко, наскільки це можливо;
- запобігання повторенню невідповідності.

Після проведення коригувальних і запобіжних дій процес сертифікації, який був виконаний із зауваженнями, недоліками, апеляціями, скаргами чи суперечками, підлягає повторному контролю та перевірці.

Визначення відповідальності і повноважень виконавчих груп і посадових осіб ОС щодо забезпечення відповідності процесів сертифікації встановленим вимогам наведено в процедурі ПР.13-2011.

В ОС ведеться облік наявності та результатів розгляду апеляцій, скарг та спірних питань.