

ОРГАН З ОЦІНКИ ВІДПОВІДНОСТІ
ДЕРЖАВНЕ ПІДПРИЄМСТВО
«РІВНЕНСЬКИЙ ЕКСПЕРТНО- ТЕХНІЧНИЙ ЦЕНТР ДЕРЖПРАЦІ»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Керівник ООВ
ДП «Рівненський ЕТЦ»
_____ Р.М. Карпюк
«04» січня 2016р.

ПРОЦЕДУРА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ
ПРОЦЕДУРА ПОДАВАННЯ І РОЗГЛЯДУ ПРЕТЕНЗІЙ, АПЕЛЯЦІЙ,
СКАРГ ТА СПІРНИХ ПИТАНЬ
ПСУ 7.13-01

№ копії	Місце знаходження
1	Керівник органу
2	Керівник з якості
3	НААУ

Екземпляр № _____

УЗГОДЖЕНО
Керівник з якості
_____/Т.К. Янішевська/
« ____ » січня 2016р.

м. Рівне, 2016

Орган з оцінки відповідності ДП «Рівненський ЕТЦ»	Керування документами СУ	
Процедура системи управління ПСУ 7.13-01 ПРОЦЕДУРА ПОДАВАННЯ І РОЗГЛЯДУ ПРЕТЕНЗІЙ, АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ ТА СПІРНИХ ПИТАНЬ	Сторінка 2 з 11	
	Редакція 1	Дата введення 12.01.2016

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	3
2. ПОРЯДОК ПОДАВАННЯ ПРЕТЕНЗІЙ, АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ ТА СПІРНИХ ПИТАНЬ.....	4
3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ПРЕТЕНЗІЙ, АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ ТА СПІРНИХ ПИТАНЬ.....	5
Додаток 1. Форма "Журнал реєстрації претензій, апеляцій, скарг та спірних питань"	7
Додаток 2.Форма "Декларація щодо членів апеляційної комісії, що вони не мають фінансових та корпоративних або родинних інтересів"	8

Розробив:	Перевірів:
Нач. відділу СССЯ Т.К. Янішевська	Юрисконсульт О.М. Артюшкевич

Орган з оцінки відповідності ДП «Рівненський ЕТЦ»	Керування документами СУ	
Процедура системи управління ПСУ 7.13-01 ПРОЦЕДУРА ПОДАННЯ І РОЗГЛЯДУ ПРЕТЕНЗІЙ, АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ ТА СПІРНИХ ПИТАНЬ	Сторінка 3 з 11	
	Редакція 1	Дата введення 12.01.2016

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Заявник може оскаржити дії, рішення органа з оцінки відповідності державного підприємства «Рівненський експертно-технічний центр Держпраці» (далі - ООВ) щодо відмови оцінки відповідності продукції, процесів і послуг вимогам технічних регламентів, 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 претензій, скарг та спірних питань здійснюється відповідно цієї інструкції.

1.3. Претензія, апеляція, скарга, спірне питання — це незгода заявника, яка викладена письмово або усно, стосовно рішення, прийнятого ООВ щодо заявки на оцінку відповідності продукції, процесів і послуг вимогам технічних регламентів, визнання іноземного сертифіката або рішення про скасування ліцензійної угоди тощо.

У разі оскарження заявниками або іншими сторонами рішень щодо оцінки відповідності ООВ:

- реєструє всі претензії, апеляції, скарги та спірні питання щодо оцінки відповідності, а також заходи для усунення їх причин; у журналі реєстрації претензій, скарг та спірних питань за формою ФСУ 7.13-01, яка викладена у Додатку 1 цього документу;
- виконує належні подальші дії;
- документально оформляє проваджені дії і оцінює їхню ефективність.

1.4. Комісія з апеляції - тимчасового складу. Діловодство комісії веде секретар.

1.5. Склад тимчасової частини Комісії формується (за потреби) за пропозиціями членів Комісії для розгляду кожної конкретної апеляції і

Розробив:	Перевірив:
Нач. відділу СССЯ Т.К. Янішевська	Юрисконсульт О.М. Артюшкевич

Орган з оцінки відповідності ДП «Рівненський ЕТЦ»	Керування документами СУ	
Процедура системи управління ПСУ 7.13-01 ПРОЦЕДУРА ПОДАВАННЯ І РОЗГЛЯДУ ПРЕТЕНЗІЙ, АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ ТА СПІРНИХ ПИТАНЬ	Сторінка 4 з 11	
	Редакція 1	Дата введення 12.01.2016

затверджується головою комісії. При формуванні тимчасової частини Комісії повинна забезпечуватись незалежність її членів від конфлікуючих сторін.

1.6. Секретар Комісії призначається керівником ООВ із співробітників органа з оцінки відповідності і є членом Комісії.

Секретар Комісії забезпечує:

- участь у засіданнях членів тимчасового складу Комісії та представників подавця апеляції і ООВ;
- 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 оцінки відповідності, а також правилами та процедурами, що діють в ООВ.

1.8. Члени комісії дотримуються конфіденційності щодо отриманої під час роботи Комісії інформації.

Кожний член комісії ознайомлюється під підпис з декларацією (ФСУ 4.5-01. Декларація щодо забезпечення конфіденційності інформації).

1.9. Комісія працює на громадських засадах. Діяльність Комісії базується на засадах відкритості та гласності.

1.10. 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.

1.11. Витрати, пов'язанні з розглядом апеляції, несе кожна із сторін.

Розробив:	Перевірив:
Нач. відділу СССЯ Т.К. Янішевська	Юрисконсульт О.М. Артюшкевич

Орган з оцінки відповідності ДП «Рівненський ЕТЦ»	Керування документами СУ	
Процедура системи управління ПСУ 7.13-01 ПРОЦЕДУРА ПОДАВАННЯ І РОЗГЛЯДУ ПРЕТЕНЗІЙ, АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ ТА СПІРНИХ ПИТАНЬ	Сторінка 5 з 11	
	Редакція 1	Дата введення 12.01.2016

2 ПОРЯДОК ПОДАВАННЯ ПРЕТЕНЗІЙ, АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ ТА СПІРНИХ ПИТАНЬ

2.1. До розгляду Комісії подаються апеляції стосовно незгоди з рішеннями, прийнятими ООВ щодо заявки на оцінку відповідності продукції, процесів і послуг вимогам технічних регламентів, визнання іноземного сертифіката, рішення про скасування ліцензійної угоди тощо, заявник має право оскаржити рішення ООВ.

2.2. Скарга подається до ООВ в місячний термін з дня одержання від органу з оцінки відповідності повідомлення про прийняте ним рішення. Скарга може бути усною (викладеною заявником і записаною посадовою особою ООВ в журналі) чи письмовою (апеляція, надіслана поштою або передана до ООВ).

Подання апеляції не зупиняє дії рішення, прийнятого ООВ.

2.3. Подавцем апеляції можуть бути оскаржені такі дії ООВ:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на оцінку відповідності;
- прийняття рішення про відмову сертифікату відповідності;
- призупинення або припинення дії (скасування) сертифіката відповідності продукції, процесів і послуг вимогам технічних регламентів;
- порушення правил та процедури оцінки відповідності.

Подавцем апеляції можуть бути оскаржені інші дії ООВ, що стосуються оцінки відповідності, якщо вони призвели до порушення його прав та інтересів.

2.4. Апеляції подаються на адресу ООВ в письмовій формі на ім'я Голови Комісії.

2.5. Термін подачі апеляції не повинен перевищувати одного місяця від дня одержання рішення ООВ або відмови у відновленні порушених прав з боку керівництва ООВ.

Розробив:	Перевірив:
Нач. відділу СССЯ Т.К. Янішевська	Юрисконсульт О.М. Артюшкевич

Орган з оцінки відповідності ДП «Рівненський ЕТЦ»	Керування документами СУ	
Процедура системи управління ПСУ 7.13-01 ПРОЦЕДУРА ПОДАВАННЯ І РОЗГЛЯДУ ПРЕТЕНЗІЙ, АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ ТА СПІРНИХ ПИТАНЬ	Сторінка 6 з 11	
	Редакція 1	Дата введення 12.01.2016

2.6. В апеляції має бути чітко викладена суть справи та претензії до ООВ. 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 та ООВ ДП "Рівненський ЕТЦ";
- відповідні матеріали перевірки, нагляду;
- технічна документація (в разі необхідності);
- анкети або інші документи обстежень суб'єктів господарювання, що надають послуги.

За потреби, Комісія може вимагати, надання додаткових документів, необхідних для розгляду апеляцій.

2.7. Усі апеляції, за винятком тих, що надійшли з порушенням вимог, зазначених у пп. 2.4., 2.5 цього документу та тих, за якими неможливо встановити авторство, підлягають обов'язковій реєстрації.

2.8. Реєстрація здійснюється в журналі за формою ФСУ 7.13-01 МІ 19-011-16, яка наведена у Додатку 1 цієї інструкції.

2.9. Розгляду не підлягають апеляції від одного і того ж подавця апеляції з одного і того ж питання, якщо вперше по апеляції було прийняте рішення.

2.10. 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.

3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ПРЕТЕНЗІЙ, АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ ТА СПІРНИХ ПИТАНЬ

Розробив:	Перевірив:
Нач. відділу СССЯ Т.К. Янішевська	Юрисконсульт О.М. Артюшкевич

Орган з оцінки відповідності ДП «Рівненський ЕТЦ»	Керування документами СУ	
Процедура системи управління ПСУ 7.13-01 ПРОЦЕДУРА ПОДАННЯ І РОЗГЛЯДУ ПРЕТЕНЗІЙ, АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ ТА СПІРНИХ ПИТАНЬ	Сторінка 7 з 11	
	Редакція 1	Дата введення 12.01.2016

3.1. Для розгляду кожної апеляції (скарги, претензії) ООВ створює апеляційну 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 апеляційної комісії з метою забезпечення об'єктивності та неупередженості розгляду поданої апеляції в ООВ повинні бути створені відповідні умови для діяльності комісії, які виключають можливість здійснення на її членів будь-якого адміністративного або морального тиску, спроможного вплинути на результат розгляду апеляції. Відповідальність за створення таких умов несе керівник ООВ.

При цьому персонал, включаючи керівний, не приймає участь в розгляді будь-якої апеляції, якщо він був задіяний протягом останніх двох років у відношенні заявника, апеляція якого розглядається.

3.2. Після проведення реєстрації всі матеріали передаються на розгляд голові Комісії.

3.3. Комісія розглядає апеляцію у місячний термін від дня її надходження.

Якщо в місячний термін вирішити порушення в апеляції питання неможливо, Голова Комісії встановлює додатковий термін для її розгляду. При цьому загальний термін розгляду апеляції не може перевищувати сорока п'яти днів.

3.4. Голова комісії доручає членам Комісії попередньо розглянути й опрацювати апеляцію, а в разі потреби, підготувати пропозиції щодо формування тимчасового складу Комісії.

3.5. Головує на засіданні Голова Комісії.

3.6. На розгляд апеляції обов'язково запрошуюються представники ООВ та подавця апеляції. Вони можуть виступати, задавати питання, давати

Розробив:	Перевірив:
Нач. відділу СССЯ Т.К. Янішевська	Юрисконсульт О.М. Артюшкевич

Орган з оцінки відповідності ДП «Рівненський ЕТЦ»	Керування документами СУ	
Процедура системи управління ПСУ 7.13-01 ПРОЦЕДУРА ПОДАВАННЯ І РОЗГЛЯДУ ПРЕТЕНЗІЙ, АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ ТА СПІРНИХ ПИТАНЬ	Сторінка 8 з 11	
	Редакція 1	Дата введення 12.01.2016

відповіді, робити заяви, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах.

3.7. Обговорення результатів розгляду апеляції та прийняття рішення по апеляції проводяться на засіданнях Комісії.

3.8. Рішення Комісії є правомочним, якщо у засіданні, на якому воно приймалось, брали участь не менше ніж троє членів Комісії.

3.9. Перед розглядом кожної апеляції члени тимчасового складу Комісії письмово декларують те, що вони не мають фінансових, корпоративних або родинних інтересів з подавцем апеляції, яка має бути розглянута.

Декларація щодо членів Комісії з апеляції, що вони не мають фінансових та корпоративних або родинних інтересів з подавцем апеляції, наведена в формі ФСУ 7.13-02 МІ 19-011-16, яка викладена у Додатку 2 цього документу.

У разі виникнення обставин, за яких член Комісії може бути визнаний як зацікавлена сторона по відношенню конкретного подавця апеляції, то в розгляді цієї апеляції він участі не бере і засідання Комісії проходять без нього.

3.10. Рішення комісії приймаються більшістю голосів. У разі рівного розподілу голосів "за" та "проти", голос Голови є вирішальним.

3.11. Рішення комісії мають бути підписані всіма її членами, що проголосували за нього.

3.12. Якщо Комісія визначає дії ООВ, що оскаржуються, не правомочними, вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції.

Якщо Комісія визначає дії ООВ, що оскаржуються, правомочними, вона приймає рішення про відмову у задоволенні апеляції.

3.13. Рішення Комісії доводиться до ООВ та подавця апеляції протягом 5 днів з дати прийняття рішення.

Розробив:	Перевірив:
Нач. відділу СССЯ Т.К. Янішевська	Юрисконсульт О.М. Артюшкевич

Орган з оцінки відповідності ДП «Рівненський ЕТЦ»	Керування документами СУ	
Процедура системи управління ПСУ 7.13-01 ПРОЦЕДУРА ПОДАВАННЯ І РОЗГЛЯДУ ПРЕТЕНЗІЙ, АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ ТА СПІРНИХ ПИТАНЬ	Сторінка 9 з 11	
	Редакція 1	Дата введення 12.01.2016

3.14. У разі незгоди подавця апеляції або ООВ з рішенням Комісії воно може бути оскаржене в судовому порядку відповідно до чинного законодавства.

3.15. Протокол засідання Комісії має чітко і коротко описувати суть апеляції, зміст усіх запитань, відповідей і виступів. Протокол засідання Комісії підписуються її Головою та Секретарем.

3.16. Протоколи засідань Комісії та рішення Комісії зберігаються в ООВ.

3.17. За рішенням Комісії ООВ, в разі потреби, проводить коригувальні дії. Коригувальні дії та оцінювання їх ефективності проводяться та документуються відповідно інструкції МІ 19-006-16 «Коригувальні дії. Методологічна інструкція».

Розробив:	Перевірив:
Нач. відділу СССЯ Т.К. Янішевська	Юрисконсульт О.М. Артюшкевич

Орган з оцінки відповідності ДП «Рівненський ЕТЦ»	Керування документами СУ	
Процедура системи управління ПСУ 7.13-01 ПРОЦЕДУРА ПОДАВАННЯ І РОЗГЛЯДУ ПРЕТЕНЗІЙ, АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ ТА СПІРНИХ ПИТАНЬ	Сторінка 10 з 11	
	Редакція 1	Дата введення 12.01.2016

Додаток 1
ФСУ 7.13-01
Форма "Журнал реєстрації
претензій, апеляцій, скарг
та спірних питань"

Журнал реєстрації претензій, скарг та спірних питань

№ з/п	Дата апеляції (скарги, спірного питання)	Подавець апеляції		Опис апеляції	Заходи щодо усунення причин апеляції	Посада, прізвище, ініціали особи, відповідальної за усунення скарги чи апеляції	Дата виконання	Примітка
		Назва підприємства	Юридична адреса					
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Початок : « ___ » _____ 20 __ р.

Закінчення : « ___ » _____ 20 __ р.

Розробив:	Перевірив:
Нач. відділу СССЯ Т.К. Янішевська	Юрисконсулт О.М. Артюшкевич

Орган з оцінки відповідності ДП «Рівненський ЕТЦ»	Керування документами СУ	
Процедура системи управління ПСУ 7.13-01 ПРОЦЕДУРА ПОДАННЯ І РОЗГЛЯДУ ПРЕТЕНЗІЙ, АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ ТА СПІРНИХ ПИТАНЬ	Сторінка 11 з 11	
	Редакція 1	Дата введення 12.01.2016

Відповідальний за ведення
та зберігання журналу:

_____ (посада, прізвище, ініціали)

Додаток 2
Форма "Декларація щодо
членів апеляційної комісії, що
вони не мають фінансових та
корпоративних або родинних
інтересів"

ФСУ 7.13-02 МІ. 19-011-16

**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.

_____ (дата)

_____ (підпис)

Розробив:	Перевірив:
Нач. відділу СССЯ Т.К. Янішевська	Юрисконсульт О.М. Артюшкевич