

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОРГАНУ З СЕРТИФІКАЦІЇ
ПРОДУКЦІЇ ВАГОНБУДУВАННЯ ДЕРЖАВНОГО ПІДПРИЄМСТВА
«УКРАЇНСЬКИЙ НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ ІНСТИТУТ
ВАГОНБУДУВАННЯ» (ОС ПВ ДП «УкрНДІВ»)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник ОС ПВ ДП «УкрНДІВ»



М.О. Багров

2018 р.

П О Р Я Д О К
розглядання апеляцій, скарг і спірних питань
ОС ПВ ДП «УкрНДІВ»

ПС 9.16

ПС 9.16	
Контрольний примірник	—
Робочий примірник №	7
Кількість врахованих примірників	3

СУЯ ОС

м. Кременчук

1 Галузь використання

1.1 Цей Порядок встановлює вимоги органу оцінки відповідності «Орган з сертифікації продукції вагонобудування ДЕРЖАВНОГО ПІДПРИЄМСТВА «УКРАЇНСЬКИЙ НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ ІНСТИТУТ ВАГОНБУДУВАННЯ» (ОС ПВ ДП «УкрНДІВ», далі - ОС) до управління процесом розглядання апеляцій, скарг і спірних питань, що надходять до ОС.

1.2 Порядок визначає політику і встановлює процедуру, послідовність та методи розглядання апеляцій, скарг і спірних питань, а також методи управління процесом, якщо інше не встановлено законодавством або правилами системи сертифікації.

1.3 Здійснення процесу розглядання апеляцій, скарг і спірних питань спрямовано на підвищення задоволеності замовників, заохочення зворотного зв'язку із замовниками, надання можливості для підтримування чи підвищення лояльності та прихильності замовників.

1.4 Цей Порядок розроблено відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001, ДСТУ ISO 10002, ДСТУ EN ISO/IEC 17065 та з урахуванням положень ДСТУ ISO 9000, ДСТУ ISO 9001.

2 Нормативні посилання

2.1 У цьому Порядку є посилання на такі нормативні документи:

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

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

ДСТУ ISO 10002:2007 Управління якістю. Задоволеність замовників. Наставови щодо розглядання скарг в організаціях (ISO 10002:2004, IDT)

ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2014 Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг (EN ISO/IEC 17065:2012; IDT).

3 Терміни та визначення понять

3.1 Нижче наведено терміни, вжиті в цьому Порядку, та визначення позначених ними понять.

Апеляція – запит представника об'єкту оцінки відповідності до органу з сертифікації про перегляд рішення, що прийняте цим органом по відношенню до об'єкта.

Скарга – вираження незадоволеності діяльністю органу з сертифікації з боку будь-якої організації чи особи з чеканням відповіді.

4 Подання та реєстрація апеляцій, скарг та спірних питань

4.1 Апеляції

У разі незгоди з рішенням, що прийняте ОС по відношенню до об'єкту оцінки відповідності (сертифікації), представник об'єкту може подати запит (апеляцію) до ОС про перегляд цього рішення. Таке звернення не несе жодних дискримінаційних дій по відношенню до апелянта.

Апеляція має бути подана у місячний термін від дати отримання офіційного повідомлення. Апеляція повинна бути підписана заявником, мати повні реквізити і печатку заявника. Реєстрація апеляції проводиться в «Журналі реєстрації апеляцій, скарг та спірних питань» (Додаток А цього Порядку) представником керівництва з розглядання апеляцій, скарг та спірних питань – заступником керівника ОС (далі – представник керівництва).

З метою гарантування неупередженості розгляд та оцінювання апеляцій покладено на Раду ОС. Порядок роботи Ради викладений в Положенні про Раду. На засідання Ради запрошується представник апелянта та доречний персонал (члени групи аудиту, експерти та ін.).

Термін розгляду апеляцій не може перевищувати один місяць з дати її реєстрації.

Офіційне повідомлення щодо закінчення процесу розгляду апеляції та рішення стосовно апеляції доводиться до апелянта представником керівництва в день його прийняття за телефоном, факсом або у інший зручний спосіб.

Записи стосовно апеляцій узагальнюються та зберігаються представником керівництва протягом шести років та використовуються для аналізування з боку керівництва.

4.2 Скарги

Керівництво ОС приділяє увагу забезпеченню оперативного, ефективного та неупередженого розглядання скарг, що суттєво підвищує задоволеність замовників та надає можливість для підтримування чи підвищення лояльності та прихильності замовників.

З метою цього керівництво ОС дотримується політики, яка базується на принципах наочності, доступності, об'єктивності та конфіденційності.

Наочність

Інформацію про можливість та порядок подання скарг наведено на офіційному сайті ОС.

Доступність

Будь хто та у будь який спосіб може подати скаргу (офіційно, особисто, анонімно, доступними засобами зв'язку, українською, російською чи англійською мовами, на будь яких носіях та з використанням спеціальних можливостей таких як шрифт Брайля тощо).

Об'єктивність

ОС не встановлює ніяких пільг стосовно скажників (приватна особа чи велике підприємство) та ставиться до них рівноправно, об'єктивно та неупереджено протягом всього процесу розглядання скарг.

Конфіденційність

Інформація стосовно скажника, за якою ідентифікують його особистість, не підлягає розголошенню за винятком, якщо скажник однозначно не погоджується з її розголошенням.

Відповідальність за дії та рішення стосовно розглядання скарг несе представник керівництва. У разі надходження скарги на нього – керівник ОС.

Доступ до процесу розглядання скарг – безкоштовний.

Всі скарги реєструються у «Журналі реєстрації апеляцій, скарг та спірних питань» після чого проводиться їх аналізування. Для проведення аналізування виконується збір і перевірка всієї необхідної інформації.

Представник керівництва встановлює обґрунтованість скарги та визначає коригувальні або запобіжні заходи з метою усунення причин, що викликали появу скарги.

Якщо скарга відноситься до сертифікованого клієнта, то ОС у встановлений термін (протягом п'яти днів) передає її клієнтові, вимагає коригувальних дій та, за необхідності, готує терміновий аудит і сповіщає його про це.

Термін розгляду скарги не може перевищувати один місяць з дати її реєстрації.

Офіційне повідомлення щодо закінчення процесу розгляду скарги та рішення стосовно неї доводить до скажника представник керівництва в день його прийняття за телефоном, факсом або у інший зручний спосіб (за виключенням анонімних скарг).

Записи стосовно скарг узагальнюються та зберігаються представником керівництва протягом шести років та використовуються для критичного аналізування з боку керівництва.

4.3 Спірні питання

Усі спірні питання та розбіжності, які можуть виникнути під час виконання робіт з оцінки відповідності (сертифікації), вирішуються шляхом переговорів між сторонами із застосуванням засобів телефонного зв'язку або шляхом безпосередніх розмов.

Обговорення спірних питань можливе шляхом листування, якщо збільшення терміну прийняття рішення до трьох місяців через це влаштовує сторони.

Результати розгляду спірних питань реєструються представником керівництва в «Журналі реєстрації апеляцій, скарг та спірних питань».

4.4 Матеріали та рішення щодо розгляду апеляцій, скарг та спірних питань формуються в окрему «Справу», яка реєструється у номенклатурі справ ОС представником керівництва і зберігається в ОС протягом шести років.

4.5 У разі незгоди подавця апеляції або скаржника з рішенням Ради ОС воно може бути оскаржене відповідно до правил системи сертифікації.

Подавець апеляції або скаржник має право звернутися до Комісії з апеляцій Національного органу з сертифікації.

5 Планування, поліпшування та оцінка ефективності процесу

5.1 ОС планує результативне та ефективне розглядання скарг для підтримання лояльності й підвищування задоволеності замовників, поліпшування якості надаваних послуг.

5.2 У цьому напрямку ОС використовує різні кадрові, інформаційні, матеріальні, фінансові та інфраструктурні ресурси, що відповідає політиці щодо процесу розглядання апеляцій, скарг та спірних питань і досягненню цілей.

5.3 Для забезпечення результативного та ефективного розглядання апеляцій, скарг та спірних питань найвище керівництво оцінює потребу в ресурсах та забезпечує їх наявність. До цих ресурсів належать персонал, навчання, методика, документація, фахове підтримання, комп'ютерні апаратні засоби та програмне забезпечення.

5.4 Для підтримання та поліпшування процесу розглядання апеляцій або скарг ОС має реєструвати усі дані процесу. Це має охоплювати:

- установлення вимог щодо ідентифікування, збирання, класифікування, ведення, зберігання та знищення записів;
- особливу увагу щодо надійного захисту отриманої інформації на будь-яких носіях;
- ведення записів про види навчання та інструктажу працівників, залучених до процесу розглядання скарг;
- установлення критеріїв щодо відповіді на запити стосовно оформлення та подання записів, зроблених скаржником або його представником.

5.5 Ефективність проваджених дій щодо визнаних апеляцій або скарг оцінюється керівництвом ОС за числом апеляцій або скарг від окремого подавця, а також за числом звернень подавців апеляцій або скарг до комісії з апеляцій Національного органу з сертифікації.

5.6 Оформлення оцінки ефективності проваджених дій щодо визнаних апеляцій або скарг виконується щорічно безпосередньо представником керівництва та надається вищому керівництву для використання у звіті про критичне аналізування функціонування СУЯ.

5.7 Розробляння і впровадження (за результатами розгляду апеляцій або скарг) заходів щодо зменшення наслідків будь-якої невідповідності та запобігання повторенню невідповідностей здійснюється в ОС згідно з вимогами методик системи управління якістю органу з сертифікації МС 9.20 «Управління невідповідностями» і МС 9.22 «Коригувальні та запобіжні дії».

5.8 ОС регулярно, один раз на рік, визначає задоволеність щодо розглядання апеляцій, скарг та спірних питань.

5.9 Під час проведення внутрішніх аудитів ОС у відповідності до програми аудиту перевіряє виконання та оцінювання дієвості процесу розглядання апеляцій, скарг та спірних питань і прийнятих рішень.

6 Відповідальність

6.1 ОС несе відповідальність за виконання процесу та прийняття рішень щодо розглядання апеляцій, скарг та спірних питань.

6.2 З метою виконання процесу розглядання апеляцій, скарг та спірних питань керівник ОС дотримується наступних вимог:

- забезпечення встановлення процесу розглядання апеляцій, скарг та спірних питань і цілей щодо їх розглядання;

- забезпечення планування, запровадження, підтримування та постійного поліпшування процесу розглядання апеляцій, скарг та спірних питань згідно з політикою ОС;

- визначення та розподіл ресурсів керування, потрібних для ефективного та результативного процесу розглядання апеляцій, скарг та спірних питань;

- забезпечення сприяння обізнаності персоналу ОС щодо процесу розглядання апеляцій, скарг та спірних питань і потреби орієнтації на замовника;

- забезпечення доведення до відома замовників, скаржників і якщо це необхідно, інших безпосередньо зацікавлених сторін у легкодоступній спосіб інформації про процес розглядання апеляцій, скарг та спірних питань;

- призначення представника керівництва з питань розглядання апеляцій, скарг та спірних питань і чітке визначення його відповідальності та повноважень;

- періодичне (не рідше одного разу на рік) критичне аналізування процесу розглядання апеляцій, скарг та спірних питань для забезпечення його результативного та ефективного підтримування й постійного поліпшування;

- забезпечення впровадження поліпшень, визначених за результатами критичного аналізування з боку керівництва, аналізування та оцінювання наявного стану, даних аудитів, зворотного зв'язку із замовником.

6.3 Представник керівництва з питань розглядання апеляцій, скарг та спірних питань (заступник керівника ОС) відповідає за:

- установлення процесу моніторингу та оцінювання дієвості, а також звітування про дієвість;
- звітування перед керівником ОС про процес розглядання апеляцій, скарг та спірних питань, подаючи рекомендації щодо поліпшення;
- підтримування результативного та ефективного функціонування процесу розглядання апеляцій, скарг та спірних питань, охоплюючи підбір та навчання відповідного персоналу, документування, установлення планових граничних термінів та інших вимог і їх дотримання, а також критичне аналізування процесу.

6.4 Персонал, який визначено для виконання робіт із замовниками та скаржниками повинен:

- бути підготовлений до розглядання апеляцій, скарг та спірних питань;
- виконувати визначені в ОС вимоги щодо звітування про розглядання апеляцій, скарг та спірних питань;
- увічливо ставитися до подавців (замовників) і оперативно відповідав на їхні апеляції або скарги чи скеровував їх до належної особи;
- показувати добрі навички врегулювання проблем та спілкування.

6.5 Увесь персонал:

- був обізнаний зі своїми функціональними обов'язками, відповідальністю та повноваженнями стосовно розглядання апеляцій, скарг та спірних питань;
- був обізнаний щодо методик, яких треба дотримувати, та інформації, яку треба подавати подавцям (скаржникам);
- доповідав про апеляції, скарги та спірні питання, які мають значний вплив на діяльність ОС.

Заст. керівника
ОС ПВ ДП «УкрНДІВ»



Ж.О. Семко

ДОДАТОК А
(довідковий)ФОРМА ЖУРНАЛУ РЕЄСТРАЦІЇ АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ ТА СПІРНИХ ПИТАНЬ**Ж У Р Н А Л**

**реєстрації апеляцій, скарг та спірних питань органу з сертифікації
продукції вагонобудування ДЕРЖАВНОГО ПІДПРИЄМСТВА
«УКРАЇНСЬКИЙ НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ ІНСТИТУТ
ВАГОНБУДУВАННЯ» (ОС ПВ ДП «УкрНДІВ»)**

№ ч/ч	Дата надходження	Назва подавця апеляції, скарги, спірного питання, його адреса	Перелік наданих документів, суть апеляції, скарги, спірного питання	Дата і номер наказу про створення апеляційної комісії	Дата прийняття рішення та дата його відправлення подавцю апеляції, скарги, спірного питання
1	2	3	4	5	6

ОБЛІКОВА КАРТКА

Облікова картка документу системи управління якістю органу з сертифікації
 продукції вагобудування ДЕРЖАВНОГО ПІДПРИЄМСТВА
 «УКРАЇНСЬКИЙ НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ
 ІНСТИТУТ ВАГОБУДУВАННЯ» (ОС ПВ ДП «УкрНДІВ»)

Назва документу	Порядок розглядання апеляцій, скарг та спірних питань органом з сертифікації
Позначення	ПС 9.16
Призначеність	Для використання персоналом ОС ПВ ДП «УкрНДІВ»

Розробники	Прізвище, ініціали	Посада
	Багров М.О.	керівник ОС
	Семко Ж.О.	заст. керівника ОС

Дата затвердження документу	02.11.2018
Дата введення	02.11.2018
Номер статті в номенклатурі справ ОС ПВ ДП «УкрНДІВ»	02-09/3.4
Індекс справи в номенклатурі справ ОС ПВ ДП «УкрНДІВ»	4.32
Редакція	07
Кількість аркушів	10

Враховані примірники документу	Відповідальний за зберігання (застосування)
Контрольний примірник	ОС ПВ ДП «УкрНДІВ»
Робочий примірник № 1	НААУ
Робочий примірник № 2	ОС ПВ ДП «УкрНДІВ»

Відомості про внесення змін до врахованих примірників документу			
Номер зміни	Дата введення зміни	Номер документу	Підпис представника керівництва

Результати перегляду (актуалізації) документу						
Дата перегляду	Висновок щодо застосування документу					Підпис представника керівництва
	Придатний без змін на рік:	Придатний зі змінами на рік:	Потребує коригування протягом року:	Потребує переробки	Документ скасовано	
10.01.2019	2019					