

ДП „НАУКОВИЙ ЦЕНТР ПРЕВЕНТИВНОЇ ТОКСИКОЛОГІЇ, ХАРЧОВОЇ ТА ХІМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ ІМЕНІ АКАДЕМІКА Л.І.МЕДВЕДЯ МОЗ України”

Орган з оцінки відповідності „ЕКОГІНТОКС”

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор ДП „НАУКОВИЙ ЦЕНТР
ПРЕВЕНТИВНОЇ ТОКСИКОЛОГІЇ,
ХАРЧОВОЇ ТА ХІМІЧНОЇ
БЕЗПЕКИ ІМЕНІ АКАДЕМІКА
Л.І.МЕДВЕДЯ МОЗ України”



М.Г.Проданчук

11. 2013 р

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ

ПРОЦЕДУРА.

РОЗГЛЯД АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ/РЕКЛАМАЦІЙ, СПІРНИХ ПИТАНЬ


П.9.7.01



Дата впровадження “ 11.” 11. 2013 р.

Цей документ не може бути відтворений без дозволу директора
ДП „НАУКОВИЙ ЦЕНТР ПРЕВЕНТИВНОЇ ТОКСИКОЛОГІЇ, ХАРЧОВОЇ ТА ХІМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ
ІМЕНІ АКАДЕМІКА Л.І.МЕДВЕДЯ МОЗ України”

Після затвердження видається Органом з оцінки відповідності „ЕКОГІНТОКС”

м. Київ

	ДП НАУКОВИЙ ЦЕНТР ПРЕВЕНТИВНОЇ ТОКСИКОЛОГІЇ, ХАРЧОВОЇ ТА ХІМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ ІМЕНІ АКАДЕМІКА Л.І.МЕДВЕДЯ МОЗ України Орган з оцінки відповідності „ЕКОГІНТОКС”	Документи системи менеджменту Версія 01-2013	
		Аркушів 12	Аркуш 2
П.9.7.01 ПРОЦЕДУРА. РОЗГЛЯД АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ/РЕКЛАМАЦІЙ, СПІРНИХ ПИТАНЬ		Зміна №	Дата


Розробили			Перевірив	
Посада	Прізвище	Підпис	Заступник керівника	
Менеджер з якості ООВ	Прокопенко О.В		Прізвище Харченко О.А.	Підпис 

Список отримувачів

Копія №	На паперовому носії	В електронному вигляді
1	Керівник	
2	Заступник керівника	
3	Менеджер з якості	
4	Голова Ради	

Інформація про внесення змін

Редакція	Причина зміни	Дата введення в дію

	ДП НАУКОВИЙ ЦЕНТР ПРЕВЕНТИВНОЇ ТОКСИКОЛОГІЇ, ХАРЧОВОЇ ТА ХІМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ ІМЕНІ АКАДЕМІКА Л.І.МЕДВЕДЯ МОЗ України Орган з оцінки відповідності „ЕКОГІНТОКС”	Документи системи менеджменту Версія 01-2013	
		Аркушів 12	Аркуш 3
П.9.7.01 ПРОЦЕДУРА. РОЗГЛЯД АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ/РЕКЛАМАЦІЙ, СПІРНИХ ПИТАНЬ		Зміна № <i>16/2014</i>	Дата <i>15.09.14</i>

1 Ціль і сфера застосування

Процедура розроблена з метою встановлення зобов'язань та політики в рамках впровадження результативного та ефективного процесу розгляду апеляцій, скарг та спірних питань, визначення порядку їх розгляду у Органі з оцінки відповідності „ЕКОГІНТОКС” ДП НАУКОВИЙ ЦЕНТР ПРЕВЕНТИВНОЇ ТОКСИКОЛОГІЇ, ХАРЧОВОЇ ТА ХІМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ ІМЕНІ АКАДЕМІКА Л.І.МЕДВЕДЯ МОЗ України.

Процедура призначена для поліпшення взаємодії з замовниками і розповсюджується на керівництво та персонал Органу з оцінки відповідності „ЕКОГІНТОКС”, який відповідно до своїх функціональних обов'язків проводить розгляд апеляцій, скарг та спірних питань, які надходять від заявників, що бажають опротестувати заходи щодо їх заявки на сертифікацію, визнання сертифіката або рішення про скасування ліцензійної угоди Органу з оцінки відповідності „ЕКОГІНТОКС”.

2 Нормативні посилання

В процедурі зроблені посилання на такі нормативні документи:

Технічний регламент щодо медичних виробів, затв. Постановою КМУ № 753 від 02.10.2013 р

Технічний регламент щодо медичних виробів для лабораторної діагностики in vitro” затв. Постановою КМУ № 754 від 02.10.2013р

Технічний регламент щодо активних медичних виробів, які імплантують” затв. Постановою КМУ № 755 від 02.10.2013р

Типове положення про апеляційні комісії при уповноважених органах із сертифікації та порядок розгляду ними скарг”, затвердженим Наказом Держстандарту України від 30.10.2001 № 526

ДСТУ ISO 10002:2007 Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях


ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 “Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи”

*ISO/IEC 17021:2011 Оцінка відповідності - Вимоги до органів, що здійснюють аудит і сертифікацію систем менеджменту” **

ДСТУ ISO 9000:2007 (ISO 9000: 2005 IDT) “Системи управління якістю. Основні положення та словник”

ДСТУ EN 45011-2011 „Загальні вимоги до органів, які керують системами сертифікації продукції”

Настанова з якості ООВ „ЕКОГІНТОКС”.

	ДП НАУКОВИЙ ЦЕНТР ПРЕВЕНТИВНОЇ ТОКСИКОЛОГІЇ, ХАРЧОВОЇ ТА ХІМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ ІМЕНІ АКАДЕМІКА Л.І.МЕДВЕДЯ МОЗ України Орган з оцінки відповідності „ЕКОГІНТОКС”	Документи системи менеджменту	
		Версія 01-2013	
П.9.7.01 ПРОЦЕДУРА. РОЗГЛЯД АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ/РЕКЛАМАЦІЙ, СПІРНИХ ПИТАНЬ	Аркушів 12	Аркуш 4	
	Зміна №	Дата	

3 Терміни та визначення понять. Умовні позначення

Терміни, що використовуються в документах, відповідають вимогам ДСТУ ISO 9000, ДСТУ ISO/IEC 17000, ДСТУ ISO 10002:2007, Технічного регламенту модулів оцінювання відповідності 1585 та термінології документації системи менеджменту:

Скарга – виявлення незадоволеності замовника на обслуговування, терміни проведення випробувань, некоректне відношення персоналу ОСП.

Апеляція - зовнішня претензія замовника стосовно оцінки відповідності або сертифікації та пов'язаних з нею дій.

У даній процедурі застосовуються такі умовні позначення:

Науковий центр	ДП НАУКОВИЙ ЦЕНТР ПРЕВЕНТИВНОЇ ТОКСИКОЛОГІЇ, ХАРЧОВОЇ ТА ХІМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ ІМЕНІ АКАДЕМІКА Л.І.МЕДВЕДЯ МОЗ України
ООВ „ЕКОГІНТОКС”	Орган з оцінки відповідності „ЕКОГІНТОКС”
СМ	Система менеджменту
СУЯ	Система управління якістю


4 Відповідальність

Керівник ООО „ЕКОГІНТОКС” несе відповідальність за:

- забезпечування встановлення процесу і цілей щодо розглядання скарг;
- забезпечування планування, проектування, запровадження, підтримування та постійного поліпшування процесу розглядання скарг відповідно до політики організації щодо розглядання скарг;
- визначення та розподілювання ресурсів керування, потрібних для результативного та ефективного процесу розглядання скарг;
- забезпечування сприяння обізнаності в усій організації щодо процесу розглядання скарг і потреби орієнтації на замовника;
- забезпечування доведення до відома замовників, скаржників і, якщо це застосовно, інших безпосередньо зацікавлених сторін у легкодоступний спосіб інформації про процес розглядання скарг;
- призначення апеляційної комісії розглядання скарг і чітке визначення її відповідальності та повноважень;
- періодичне критичне аналізування процесу розглядання скарг для забезпечування його результативного та ефективного підтримування й постійного поліпшування.

Голова апеляційної комісії відповідає за:

- установа процесу моніторингу та оцінювання дієвості;
- звітування перед найвищим керівництвом про процес розглядання скарг, подаючи рекомендації щодо поліпшування;
- підтримування результативного та ефективного функціонування процесу розглядання скарг;
- установа планових граничних термінів вимог і їх дотримання, а також критичне аналізування процесу.

	ДП НАУКОВИЙ ЦЕНТР ПРЕВЕНТИВНОЇ ТОКСИКОЛОГІЇ, ХАРЧОВОЇ ТА ХІМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ ІМЕНІ АКАДЕМІКА Л.І.МЕДВЕДЯ МОЗ України Орган з оцінки відповідності „ЕКОГІНТОКС”	Документи системи менеджменту	
		Версія 01-2013	
П.9.7.01 ПРОЦЕДУРА. РОЗГЛЯД АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ/РЕКЛАМАЦІЙ, СПІРНИХ ПИТАНЬ	Аркушів 12	Аркуш 5	
	Зміна №	Дата	

Члени апеляційної комісії несуть відповідальність за:

- забезпечування запровадження процесу розглядання скарг;
- підтримування зв'язку з представником керівництва з питань розглядання скарг;
- забезпечування легкодоступності інформації про процес розглядання скарг;
- звітування про дії та рішення стосовно розглядання скарг;
- забезпечування виконання моніторингу процесу розглядання скарг і реєстрування даних моніторингу;
- забезпечування виконання дій щодо розв'язання проблеми, запобігання її виникненню у майбутньому, а також реєстрування події;
- забезпечування наявності даних, пов'язаних з розгляданням скарг, для критичного аналізування з боку найвищого керівництва.

Персонал, діяльність якого пов'язана зі скаргами, рекламаціями або спірними питаннями відповідає за надання об'єктивної інформації апеляційній комісії.

5 Основна частина

5.1 Загальні положення

5.1.1 Політика ООВ „ЕКОГІНТОКС” щодо результативного розглядання скарг заключається в дотриманні наступних принципів:

Наочність

Інформація про те, як і де подавати скаргу, належним чином доведеться до відома замовників, персоналу та інших зацікавлених сторін.

Доступність

Процес розглядання скарг легкодоступний усім скаржникам. Уповноважений персонал наводить інформацію про подробиці подавання та розв'язання скарг. Процес розглядання скарг і допоміжна інформація прості для сприйняття і застосовування.

Спроможність швидко реагувати

Отримання кожної скарги відразу підтверджується скаржникові. Скарги розглядаються швидко, ураховуючи їхню терміновість. До скаржників треба ставитися ввічливо, інформуючи їх про хід розглядання їхньої скарги протягом усього процесу розглядання скарг.

Об'єктивність


До кожної скарги треба ставитись рівноправно, об'єктивно та неупереджено протягом усього процесу розглядання скарг.

Конфіденційність

Інформація стосовно скаржника, за якою ідентифікують його особистість, використовується тільки для цілей розглядання скарги в межах ООВ „ЕКОГІНТОКС”, належно захищена від розголошення, якщо тільки замовник чи скаржник однозначно не погоджуються з її розголошенням.

Підхід, орієнтований на замовника

ООВ „ЕКОГІНТОКС” має орієнтований на замовника підхід, відкритий для зворотнього зв'язку, зокрема щодо скарг, і своїми діями намагається доводити свої зобов'язання щодо розв'язання скарг.

	ДП НАУКОВИЙ ЦЕНТР ПРЕВЕНТИВНОЇ ТОКСИКОЛОГІЇ, ХАРЧОВОЇ ТА ХІМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ ІМЕНІ АКАДЕМІКА Л.І.МЕДВЕДЯ МОЗ України Орган з оцінки відповідності „ЕКОГІНТОКС”	Документи системи менеджменту	
		Версія 01-2013	
П.9.7.01 ПРОЦЕДУРА. РОЗГЛЯД АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ/РЕКЛАМАЦІЙ, СПІРНИХ ПИТАНЬ	Аркушів 12	Аркуш 6	
	Зміна №	Дата	

Постійне поліпшування

Постійне поліпшування процесу розглядання скарг і якості продукції має бути незмінним завданням ООВ „ЕКОГІНТОКС”.

5.1.2 Для розгляду скарг, апеляцій та спірних питань та прийняття рішення за кожною апеляцією, наказом керівника ООВ „ЕКОГІНТОКС” створюється апеляційна Комісія, яка у своїй діяльності керується законами України, чинними нормативними документами, Настановою з якості, а також даною процедурою.

Обов'язки Комісії:

- розгляд кожної скарги, апеляції з питань оцінки/підтвердження відповідності та сертифікації;
- прийняття рішення за результатами розгляду та доведення його до сторін;
- звітування керівництву ООВ „ЕКОГІНТОКС” про проведені роботи та прийняті висновки щодо розглянутої скарги, апеляції або спірного питання.

Права Комісії:

- одержувати всі документи, матеріали і відомості, потрібні для розгляду скарги, апеляції;
- залучати під час роботи комісії представників конфліктуючих сторін та інших зацікавлених організацій;
- вимагати, за потреби, проведення додаткових досліджень або випробувань, які можуть вплинути на рішення комісії;
- відвідувати підприємства, установи і організації заявника, який оскаржив дії ООВ „ЕКОГІНТОКС” з метою оцінки виробництва.

Відповідальність комісії

Комісія несе установлену законодавством відповідальність у разі неправомірного використання наданих їй прав, у тому числі за розголошення комерційної таємниці.

Склад Комісії

Комісія створюється у складі 3-5 осіб та затверджується керівником ООВ „ЕКОГІНТОКС” з числа персоналу, перелік яких затверджується рішенням Ради ООВ „ЕКОГІНТОКС” відповідно за поданням її членів. До складу Комісії не можуть входити співробітники, які приймали рішення щодо відповідності продукції або СУЯ вимогам технічних регламентів або правил сертифікації.


Голова Комісії затверджується Керівником ООВ „ЕКОГІНТОКС” або в спірних питаннях Радою з акредитації за поданням її членів.

Під час формуванні складу Комісії повинна обов'язково враховуватися професійна компетентність її членів, а також забезпечуватись її незалежність від конфліктуючих сторін. До складу комісії, за необхідністю, можуть залучатись представники зовнішніх організацій (аудитор органів з оцінки відповідності, представники акредитованих випробувальних лабораторій , а також, за потреби, представники органу з сертифікації).

Діловодство Комісії організовує секретар, який призначається Головою Комісії.

5.2 Порядок подання апеляцій

Апеляція повинна подаватись на адресу ООВ „ЕКОГІНТОКС” в письмовій формі на ім'я Голови Комісії протягом десяти днів з дати отримання замовником рішення ООВ „ЕКОГІНТОКС” щодо оцінки/підтвердження відповідності чи сертифікації або письмової відмови у відновленні порушених прав з боку замовника. Подання апеляції не зупиняє дії рішення, прийнятого ООВ „ЕКОГІНТОКС” .

	ДП НАУКОВИЙ ЦЕНТР ПРЕВЕНТИВНОЇ ТОКСИКОЛОГІЇ, ХАРЧОВОЇ ТА ХІМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ ІМЕНІ АКАДЕМІКА Л.І.МЕДВЕДЯ МОЗ України Орган з оцінки відповідності „ЕКОГІНТОКС”	Документи системи менеджменту Версія 01-2013	
		Аркушів 12	Аркуш 7
П.9.7.01 ПРОЦЕДУРА. РОЗГЛЯД АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ/РЕКЛАМАЦІЙ, СПІРНИХ ПИТАНЬ		Зміна №	Дата

Замовником можуть бути оскаржені такі дії та рішення ООВ „ЕКОГІНТОКС”:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на проведення робіт з оцінки/підтвердження відповідності та сертифікації продукції та СУЯ;
- прийняття рішення про невідповідність продукції чи СУЯ вимогам технічних регламентів та нормативних документів з сертифікації;
- призупинення або припинення дії (скасування) сертифіката або декларації про відповідність;
- порушення правил та процедур оцінки/підтвердження відповідності та сертифікації продукції та СУЯ;
- інші дії, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів замовників у сфері оцінки/підтвердження відповідності та сертифікації продукції та СУЯ.

В апеляції має бути чітко з обґрунтуванням викладено суть справи, в чому полягає порушення з боку ООВ „ЕКОГІНТОКС”. Апеляція подається за наявності в заявника рішення ООВ „ЕКОГІНТОКС” або при вчиненні ним дій, які, на погляд заявника, призводять до порушення його прав та інтересів у сфері оцінки відповідності та сертифікації.

До апеляції повинні додаватись усі необхідні документи й матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції, як правило:

- листування щодо спірного питання між заявником та ООВ „ЕКОГІНТОКС” (випробувальною лабораторією);
- протоколи випробувань продукції;
- зразки або фотознімки продукції;
- технічна документація на продукцію (у разі потреби).

Отримана призначеним органом з оцінки відповідності апеляція у двотижневий термін повинна бути подана на розгляд Комісії.

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

Розгляду не підлягають апеляції від одного і того ж замовника з одного і того ж питання, якщо вперше по апеляції вже було прийнято рішення.

Замовник може у будь-який час відкликати подану апеляцію. У випадку відклику апеляції, розгляд апеляції зупиняється. Розгляд питання, порушеного у апеляції, що була відкликана, вдруге не проводиться.


5.3 Порядок розгляду апеляцій.

Зареєстрована уповноваженим персоналом в Журналі реєстрації апеляцій, скарг (Додаток 1, Ф.9.7.00.01) апеляція та інші матеріали, що надійшли з нею передаються керівнику ООВ „ЕКОГІНТОКС”, який Наказом затверджує склад Комісії з апеляцій та передає апеляцію та матеріали Голові Комісії.

Голова Комісії доручає членам Комісії попередньо розглянути й опрацювати апеляцію.

Комісія розглядає апеляцію у місячний термін від дня її надходження. Якщо в місячний термін вирішити порушені 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.

Голова Комісії розглядає опрацьовані матеріали, та призначає дату засідання Комісії.

	ДП НАУКОВИЙ ЦЕНТР ПРЕВЕНТИВНОЇ ТОКСИКОЛОГІЇ, ХАРЧОВОЇ ТА ХІМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ ІМЕНІ АКАДЕМІКА Л.І.МЕДВЕДЯ МОЗ України Орган з оцінки відповідності „ЕКОГІНТОКС”	Документи системи менеджменту	
		Версія 01-2013	
П.9.7.01 ПРОЦЕДУРА. РОЗГЛЯД АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ/РЕКЛАМАЦІЙ, СПІРНИХ ПИТАНЬ	Аркушів 12	Аркуш 8	
	Зміна №	Дата	

Головує на засіданні Голова Комісії.

Засідання Комісії вважається правомочним, якщо на ньому присутні всі члени Комісії.

На розгляд апеляції запрошуються представники сторін. Вони можуть давати усні та письмові пояснення, ставити питання, наводити свої доводи та міркування з усіх питань, що стосуються апеляції, робити заяви, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах.

Протокол засідання Комісії має чітко і стисло описувати суть апеляції, зміст усіх запитань, відповідей і виступів. Протокол засідання Комісії підписуються її Головою та секретарем. Обговорення результатів розгляду апеляції проводиться на закритому засіданні Комісії тільки її членами у складі, достатньому для прийняття відповідного рішення (не менше двох третіх складу Комісії).

За результатами обговорення та розгляду апеляції Комісією виносяться рішення (Додаток 2, Ф.9.7.01.00.02), яке приймається на закритому засіданні більшістю голосів. У разі рівного розподілу голосів “за” та “проти”, голос Голови є вирішальним.

Якщо Комісія визнає дії або рішення ООВ „ЕКОГІНТОКС” неправомірними, то вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції та передає матеріали до Ради ООВ „ЕКОГІНТОКС”, яка рекомендує ООВ „ЕКОГІНТОКС” усунути допущене порушення та скасувати прийняте рішення.

Якщо Комісія визнає дії або рішення ООВ „ЕКОГІНТОКС” правомірними, то вона приймає рішення про відмову замовникові у задоволенні апеляції.

Рішення Комісії повинні бути підписані Головою Комісії та всіма її членами, що проголосували за нього.

Рішення Комісії письмово доводиться до відома сторін.

Рішення Комісії може бути оскаржене в судовому порядку згідно з чинним законодавством.

Протоколи засідань Комісії та відповідні рішення зберігаються в ООВ „ЕКОГІНТОКС” протягом 10 років.

5.4 Порядок управління скаргами


Скарги, що надходять на адресу ООВ „ЕКОГІНТОКС” від заявників, органів державного управління, страхувальників, інших сертифікаційних органів, органів з акредитації тощо, відносяться до скарг на адресу ООВ „ЕКОГІНТОКС” від зовнішніх джерел.

ООВ „ЕКОГІНТОКС” підтверджує отримання скарги та сповіщає позивача про результати розгляду скарги. Реєстрація скарги здійснюється в журналі за формою СМ-Ф.9.7.01.00.00.01 яка наведена у додатку 1.

Після отримання скарги вона аналізується ООВ „ЕКОГІНТОКС” з метою визначення, чи стосується скарга діяльності ООВ „ЕКОГІНТОКС”, якщо так, то ця скарга з відповідною резолюцією керівника ООВ „ЕКОГІНТОКС” направляється відповідному фахівцю для виконання.

Отримавши скаргу, виконавець розглядає її відповідно до вимог цієї процедури і інформує менеджера з якості про виконану роботу.

Якщо претензія стосується діяльності організації, що сертифікована ООВ „ЕКОГІНТОКС” то під час перевірки скарги повинна розглядатися результативність функціонування СУЯ сертифікованої організації.

	ДІ НАУКОВИЙ ЦЕНТР ПРЕВЕНТИВНОЇ ТОКСИКОЛОГІЇ, ХАРЧОВОЇ ТА ХІМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ ІМЕНІ АКАДЕМКА Л.І.МЕДВЕДЯ МОЗ України Орган з оцінки відповідності „ЕКОГІНТОКС”	Документи системи менеджменту Версія 01-2013	
		Аркушів 12	Аркуш 9
П.9.7.01 ПРОЦЕДУРА. РОЗГЛЯД АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ/РЕКЛАМАЦІЙ, СПІРНИХ ПИТАНЬ		Зміна №	Дата

Причинами скарг, як правило, можуть бути:

- невідповідності під час виконання робіт або оформлення документів;
- невідповідність застосованих нормативних документів;
- невідповідність управління роботою, наданням послуг або процесом;
- невиконання вимог органу з призначення/акредитації.

Скарга, що надійшла, повинна бути проаналізована керівником ООВ „ЕКОГІНТОКС”.

При цьому визначається:

- чи відноситься скарга до діяльності ООВ „ЕКОГІНТОКС”;
- чи є необхідні ресурси і повноваження для розроблення і впровадження ефективних дій щодо скарги.

Зареєстрована скарга аналізується керівником ООВ „ЕКОГІНТОКС” з метою:

- визначення, чи дійсно скарга є недоліком в роботі ООВ „ЕКОГІНТОКС”;
- встановлення причини появи скарги;
- розроблення необхідних коригувальних і запобіжних дій.

Аналіз проводиться на основі нормативних документів, що визначають вимоги до відповідної роботи або послуги. Під час аналізування скарги необхідно розглянути:

- причину появи скарги;
- взаємопов’язані функції/процес, що стосується скарги;
- фінансові витрати, які необхідні для управління скаргою;
- підготовку персоналу.

Внаслідок аналізування скарги може бути прийняте рішення про:


- задоволення скарги повністю;
- задоволення скарги частково;
- не задоволення скарги.

У разі обґрунтування скарги, отримана претензія виправляється відповідно до вимог процедури СМ „Коригувальні дії” (П.10.7.01). Керівник ООВ „ЕКОГІНТОКС” призначає конкретні терміни і виконавця. При цьому коригувальні і запобіжні дії повинні бути такими, щоб усунути саму причину невідповідності.

Перевірка і контроль виконання запобіжних і коригувальних дій щодо усунення причини скарги (невідповідності), а також їх ефективність, проводиться заступником керівника ООВ „ЕКОГІНТОКС” (керівником відповідного відділу), а також менеджером з якості. Результати аналізування і опрацювання скарг в письмовому виді доводяться до відома заявника, від якого вона отримана.

У разі необґрунтованості скарги готується офіційна відповідь зі змістовним обґрунтуванням правильності дій ООВ „ЕКОГІНТОКС” стосовно випадку, котрий зазначений в скарзі.

Інформація щодо наявності скарг розглядається під час проведення аналізування СМ керівництвом ООВ „ЕКОГІНТОКС”, включається до звітів про аналізування системи менеджменту. При цьому під час проведення аналізування СМ особлива увага приділяється скаргам, які призвели до значних фінансових витрат і які можуть мати суттєвий вплив на задоволеність заявників та інших зацікавлених сторін.

	ДП НАУКОВИЙ ЦЕНТР ПРЕВЕНТИВНОЇ ТОКСИКОЛОГІЇ, ХАРЧОВОЇ ТА ХІМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ ІМЕНІ АКАДЕМІКА Л.І.МЕДВЕДЯ МОЗ України Орган з оцінки відповідності „ЕКОГІНТОКС”	Документи системи менеджменту Версія 01-2013	
		Аркушів 12	Аркуш 10
П.9.7.01 ПРОЦЕДУРА. РОЗГЛЯД АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ/РЕКЛАМАЦІЙ, СПІРНИХ ПИТАНЬ		Зміна №	Дата

5.5 Скарги до замовників від ООВ „ЕКОГІНТОКС”

ООВ „ЕКОГІНТОКС” може направити скаргу до замовника своїх послуг у випадку, якщо ним порушені умови оцінки відповідності та сертифікації і/або умови використання сертифіката відповідності або декларації про відповідність. У разі порушень цих умов відповідальний фахівець в ООВ „ЕКОГІНТОКС” готує пропозиції щодо коригувальних дій, які можуть містити:

- письмове звернення до відповідної організації з вимогою щодо усунення порушення;
- публікацію інформації про порушення;
- призупинення або анулювання дії сертифіката і декларації про відповідність
- звернення до суду з проханням про застосування санкцій до організації-порушника і про відшкодування збитків, нанесених декларації про відповідність.

5.6 Заходи щодо попередження причин появи скарг і апеляцій

Для виявлення і усунення потенційних причин появи скарг і апеляцій в ООВ „ЕКОГІНТОКС” систематично проводяться:


- періодичні перевірки нормативних документів;
- внутрішні аудити СМ і перевірки умов контрактів/договорів);
- перевірка документів, що готуються за результатами виконаних робіт;
- аналізування претензій і апеляцій, що надійшли раніше;
- аналізування СМ і заходи щодо її вдосконалення за результатами аналізування;
- технічне навчання персоналу.

5.7 Перевірки. Контроль

Виконання розроблених коригувальних і запобіжних дій щодо скарг і апеляцій та їх ефективність, контролюється менеджером з якості.

Дотримання встановлених вимог до управління скаргами і апеляціями перевіряється під час проведення внутрішніх та зовнішніх перевірок СМ.

Дотримання встановленого порядку управління скаргами і апеляціями аналізується під час проведення аналізу СМ керівництвом, а також під час проведення аналізування діяльності Органу на засіданнях Ради ООВ „ЕКОГІНТОКС”.


	ДП НАУКОВИЙ ЦЕНТР ПРЕВЕНТИВНОЇ ТОКСИКОЛОГІЇ, ХАРЧОВОЇ ТА ХІМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ ІМЕНІ АКАДЕМІКА Л.І.МЕДВЕДЯ МОЗ України Орган з оцінки відповідності „ЕКОГІНТОКС”	Документи системи менеджменту	
		Версія 01-2013	
П.9.7.01 ПРОЦЕДУРА. РОЗГЛЯД АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ/РЕКЛАМАЦІЙ, СПІРНИХ ПИТАНЬ	Аркушів 12	Аркуш 11	
	Зміна №	Дата	

Додаток 1 (Ф.9.7.01.00.01)

Журнал реєстрації апеляцій та скарг

№ з/п	Дата надходження та реєстраційний номер	Назва організації, ПІБ скаржника (адреса, телефон, факс, тощо)	Порушені питання (короткий зміст)	Відомості про виконання
1	2	3	4	5

Зміст резолюції, її автор та дата, виконавець	Термін виконання	№ вихідного документа	Короткий зміст відповіді	Примітка
6	7	8	9	

	ДП НАУКОВИЙ ЦЕНТР ПРЕВЕНТИВНОЇ ТОКСИКОЛОГІЇ, ХАРЧОВОЇ ТА ХІМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ ІМЕНІ АКАДЕМІКА Л.І.МЕДВЕДЯ МОЗ України Орган з оцінки відповідності „ЕКОГІНТОКС”	Документи системи менеджменту	
		Версія 01-2013	
		Аркушів 12	Аркуш 12
П.9.7.01 ПРОЦЕДУРА. РОЗГЛЯД АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ/РЕКЛАМАЦІЙ, СПІРНИХ ПИТАНЬ		Зміна №	Дата

Додаток 2 (Ф.9.7.01.00.02)

РІШЕННЯ ПРО РОЗГЛЯД АПЕЛЯЦІЙ

від _____ 20 р.

назва організації замовника/ініціали, прізвище

ПІДСТАВА _____

номер звернення, суть, додатки

2. ЧАС ПРОВЕДЕННЯ ЗАСІДАННЯ _____

3. СКЛАД КОМІСІЇ _____

4. НАЙМЕНУВАННЯ ОСОБИ, ЩО ПОДАЛА АПЕЛЯЦІЮ _____

5. ОСОБИ, ЗГАДАНІ В АПЕЛЯЦІЇ В ЯКОСТІ ВІДПОВІДАЧА _____

6. СКЛАД ОСІБ, ПРИСУТНІХ НА ЗАСІДАННІ _____

7. РЕЗУЛЬТАТ ЗАСІДАННЯ _____

8. ВИСНОВОК КОМІСІЇ _____

9. АДРЕСА РОЗСИЛКИ _____

10. ДОДАТКОВІ ВІДОМОСТІ (ЗА НЕОБХІДНІСТЮ) _____

Додаток:

1. Апеляція у письмовій формі.
2. Службові записки особи(ів), згаданих в апеляції.
3. Матеріали, що надійшли в Комісію.

Голова апеляційної комісії _____

Члени комісії _____

ДП НАУКОВИЙ ЦЕНТР ПРЕВЕНТИВНОЇ ТОКСИКОЛОГІЇ, ХАРЧОВОЇ ТА ХІМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ ІМЕНІ
АКАДЕМІКА Л.І.МЕДВЕДЯ
МОЗ України

Орган з оцінки відповідності „ЕКОПІНТОКС”

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор Наукового центру
Проданчук Н.Г.

“15” вересня 2014 р.

СПОВІЩЕННЯ ПРО ЗМІНУ ДОКУМЕНТІВ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ (СМ)

№ 16/2014
порядковий

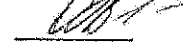
П.9.7.01 ПРОЦЕДУРА РОЗГЛЯД АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ/РЕКЛАМАЦІЙ, СПІРНИХ
ПИТАНЬ
позначення, назва документа

№ сповіщення (ідентифікований)	П.9.7.01/01-2014.09.15
Дата впровадження	15.09.2014
Загальна кількість аркушів	12
Аркуші, що замінюються/вводяться	3

Зміст сповіщення:

№ п/п	Аркуш та № пункту документа СУ, що замінюється	Текст, що підлягає зміні Версія: 1	Аркуш та № пункту документа СУ, що доповнюється	Нова версія тексту Версія: 1
1	2	3	4	5
1	Аркуш № 3 2 Нормативні документи	ДСТУ ISO/IEC 17021-1:2008 „Оцінка відповідності - Вимоги до органів, що здійснюють аудит і сертифікацію систем менеджменту”	Аркуш № 3 2 Нормативні документи	ISO/IEC 17021:2011 „Оцінка відповідності - Вимоги до органів, що здійснюють аудит і сертифікацію систем менеджменту”

Погоджено:
менеджер з якості


Прокопенко О.В.
„15” вересня 2014р.