



# ІНС-ОС-04\_1 Інструкція по розгляду апеляцій, пов'язаних з сертифікаційною діяльністю ООВ «ПРИРОСТ» ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА»

## 1 Вступ

Ця інструкція установлює порядок розгляду апеляцій, пов'язаних з сертифікаційною діяльністю ООВ «ПРИРОСТ» ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» (надалі - ООВ «ПРИРОСТ») та реагування на ці скарги.

## 2 Відповідальність та повноваження

Дана інструкція визначає порядок дій (отримання, оцінки та прийняття рішення) персоналу ООВ «ПРИРОСТ» при розгляді апеляцій.

Загальну відповідальність за організацію та розгляд апеляцій несе керівник ООВ «ПРИРОСТ», який гарантує, що в процесі розгляду апеляції та після прийняття рішення по апеляції не буде проводитися будь-яких дискримінаційних дій по відношенню до позивача.

Відповідальність за винесення рішень за результатами розгляду конкретних апеляцій несе голова апеляційної комісії. Детально відповідальність описана нижче в цій інструкції.

## 3 Терміни, визначення та скорочення

**Клієнт** – підприємство чи організація, система менеджменту якої сертифікована, або який звернувся до ООВ «ПРИРОСТ» з приводу сертифікації системи менеджменту.

**Стандарт** – критерій, на відповідність якому перевіряється система менеджменту.

**Позивач** – юридична особа, що скористалася або мала намір скористатися послугами ООВ «ПРИРОСТ». Позивачем апеляцій (спірних питань) щодо послуг ООВ «ПРИРОСТ», як правило, є Клієнт ООВ «ПРИРОСТ», який опротестовує певні рішення ООВ «ПРИРОСТ» або аудиторської групи ООВ «ПРИРОСТ» за результатами аудиторських перевірок.

Апеляція – запит (письмове, усне або телефонне звернення) представника об'єкту оцінки відповідності в орган по оцінці відповідності чи орган по акредитації про перегляд рішення, яке прийняте цим органом або аудиторською групою ООВ «ПРИРОСТ» у відношенні до об'єкта (письмовий офіційний лист, який викладає зміст дій або рішення ООВ «ПРИРОСТ», з якими позивач не згоден).

Апеляційна комісія - комісія, яка створюється наказом керівника ООВ «ПРИРОСТ» із залученням зацікавлених сторін для розгляду спірних питань, які виникають в діяльності ООВ «ПРИРОСТ».

Інші терміни та визначення використовуються згідно ISO 19011, ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1 СМ – система менеджменту.

## 4 Методика виконання процесу

Початком виконання процесу розгляду апеляцій є надходження в ООВ «ПРИРОСТ» письмового, усного або телефонного звернення, яке детально викладає зміст дій аудиторської групи або прийнятих рішень ООВ «ПРИРОСТ», які оскаржуються позивачем. Процес закінчується оформленням письмового висновку (протоколу) за результатами розгляду апеляції.

Позивачем можуть бути опротестовані такі дії аудиторської групи і рішення ООВ «ПРИРОСТ» (і не тільки):

- відмова від виконання робіт за певною заявкою на сертифікацію;
- визнання невідповідності системи менеджменту Клієнта вимогам стандарту та відмова у видачі сертифіката;



- призупинення або припинення дії сертифіката;
- порушення правил і процедур проведення сертифікації систем менеджменту;
- порушення ООВ «ПРИРОСТ» договірних зобов'язань; порушення ООВ «ПРИРОСТ» термінів виконання робіт;
- рішення аудиторської групи щодо призупинення проведення аудиту;
- висновків аудиторської групи щодо результатів аудиту;
- проявів загроз неупередженості зі сторін як аудиторів так і ООВ «ПРИРОСТ».

#### **4.1. Склад апеляційної комісії ООВ «ПРИРОСТ»**

Апеляційна комісія складається з постійних і тимчасових членів – 3-х чоловік.

Постійними членами апеляційної комісії є голова Керуючої Ради (він же голова апеляційної комісії) і представник ООВ «ПРИРОСТ» (керівник), який не брав участі в аудиті і не приймав рішення щодо сертифікації.

Тимчасовий член апеляційної комісії вибирається за пропозиціями членів постійної частини для розгляду кожної окремої апеляції і призначається наказом керівника ООВ «ПРИРОСТ». При виборі тимчасового члена апеляційної комісії повинна забезпечуватися повна його незалежність від обох конфліктуючих сторін.

Апеляційна комісія розглядає спірні питання конфіденційно. Під час прийняття рішення повинні бути присутніми тільки члени апеляційної комісії, причому в повномускладі.

Апеляційна комісія керується в своїй діяльності внутрішніми нормативними документами ООВ «ПРИРОСТ», чинним законодавством.

Рішення апеляційної комісії є обов'язковими для обох сторін (позивача апеляції і ООВ «ПРИРОСТ»).

У разі незгоди з рішенням апеляційної комісії ООВ «ПРИРОСТ» за результатами розгляду апеляції, позивач апеляції має право звернутися в апеляційну комісію організації, в якій акредитований ООВ «ПРИРОСТ». В цьому випадку подача апеляції не відмінює прийнятого рішення.

#### **4.2. Порядок розгляду апеляцій**

Апеляції приймаються до розгляду, якщо вони подані в письмовій формі, усними каналами або по телефону на ім'я керівника ООВ «ПРИРОСТ». Апеляція яка надійшла до ООВ «ПРИРОСТ» може бути прийнята будь-яким співробітником ООВ «ПРИРОСТ» і передана менеджеру з комерційної діяльності для її реєстрації.

Термін подачі апеляцій не повинен перевищувати одного місяця від дня отримання рішення ОС або дій аудиторської групи, які опротестовується. В апеляції Позивача повинно бути чітко викладено суть звернення і додано всі документи і матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції.

##### **4.2.1. Попередній аналіз в ООВ «ПРИРОСТ»**

Після звернення Клієнта апеляція менеджером з комерційної діяльності реєструється в Журналі обліку апеляцій клієнта Ж-ОС-14 та заповнюється форма Ф-ОС-Р11\_1; про отримання апеляції інформує Позивача (Клієнта). Керівник ООВ «ПРИРОСТ» проводить попередній аналіз звернення та визначає необхідність експертизи проблеми - розгляду апеляції апеляційною комісією або внутрішнього розгляду в ООВ «ПРИРОСТ».

Керівник ООВ «ПРИРОСТ» правомірний самостійно організовувати аналіз звернення (внутрішній розгляд в ООВ «ПРИРОСТ») і вживати відповідних заходів у випадках:

- претензій з приводу дій аудиторської групи;
- наявності неточностей в оформленні документації аудитів; наявність невідповідності в термінах проведення робіт ООВ «ПРИРОСТ»;
- наявність інших причин, які не впливають на рішення ООВ «ПРИРОСТ» щодо



відповідності СМ.

Результати аналізу в письмовій формі направляються позивачу, а копія залишається в ООВ «ПРИРОСТ».

Розгляд апеляції в апеляційній комісії проводиться в наступних випадках:

- при правомірності та обґрунтованості претензій до ООВ «ПРИРОСТ»;
- при підтвердженні істинності представлених фактів; при наявності значних збитків для інтересів Клієнта;
- при наявності значних збитків для фінансової стабільності і репутації ООВ «ПРИРОСТ».

З метою об'єктивного виявлення всіх обставин виникнення проблеми керівник ОС має право вимагати письмових пояснень від всіх осіб, що мають до неї відношення, в тому числі і від позаштатних аудиторів/експертів.

У випадках, коли потрібний розгляд проблеми апеляційною комісією, керівник ООВ «ПРИРОСТ» організує її засідання. При цьому підбирається та узгоджується кандидатура тимчасового члена апеляційної комісії (п. 4.1) і термін розгляду апеляції; визначається необхідність експертизи проблеми, визначається (якщо це необхідно) незалежного фахівця, який здійснить таку експертизу, та передається йому документи для експертизи проблеми. Керівник ООВ «ПРИРОСТ» затверджує склад апеляційної комісії. Представник ООВ «ПРИРОСТ» передає копію апеляції і необхідні додаткові документи голові апеляційної комісії. Менеджер з комерційної діяльності повідомляє позивача апеляції про запланований термін розгляду апеляції.

При необхідності укладаються договори з фахівцем, який бере участь в експертизі проблеми.

#### **4.2.2. Експертиза проблеми**

Визначений фахівець у визначений термін здійснює аналіз документів, пов'язаних з проблемою, викладеною у зверненні (апеляції). Об'єктом аналізу також може бути листування відносно спірних питань між Клієнтом і ООВ «ПРИРОСТ», технічна документація і інша документація клієнта, представлена ним в ООВ «ПРИРОСТ».

Результати експертизи, висновки та пропозиції відповідальний фахівець оформлює у вигляді звіту, який у визначений термін передає керівнику ООВ «ПРИРОСТ».

#### **4.2.3. Засідання апеляційної комісії**

Представник ООВ «ПРИРОСТ» не пізніше, ніж за тиждень до засідання апеляційної комісії передає голові та членам звіт по експертизі проблеми та комплект матеріалів.

Комплект містить:

- порядок денний засідання апеляційної комісії;
- звіт за результатами експертизи проблеми;
- додаткові документи (див п. 4.2).

Керівник запрошує позивача або його представника на засідання апеляційної комісії по розгляду апеляції. При неприбутті представника Клієнта розгляд проблеми виконується в його відсутність.

Члени апеляційної комісії розглядають документи з проблеми, заслуховують запрошених представників Клієнта і ООВ «ПРИРОСТ», ухвалюють рішення відносно реагування ООВ «ПРИРОСТ» (здійснення коригувальних або запобіжних дій). На основі проведеного розгляду апеляційна комісія ООВ «ПРИРОСТ» в повному складі простою більшістю голосів ухвалює рішення на закритому засіданні. Оформлюється протокол засідання (довільна форма) і доводиться до відома обох сторін. У протоколі засідання апеляційної комісії повинні бути чітко викладені суть апеляції, зміст всіх питань, відповідей і виступів. Протокол і рішення апеляційної комісії підписуються всіма її членами, та у тижневий термін передається позивачу.



За результатами розгляду апеляції (при необхідності) керівник ООВ «ПРИРОСТ» розробляє план коригувальних та запобіжних дій; результати реалізації такого плану підлягають подальшому аналізу. Менеджер з комерційної діяльності вносить відмітки про рішення з проблеми в форму для реєстрації апеляцій (Ф-ОС\_Р11\_1). Рішення (офіційний лист на бланку ООВ «ПРИРОСТ») реєструють, один екземпляр залишають в папці Клієнта, другий відправляють Позивачу, копію зберігають в справі апеляції (п.4.3).

Документи надають позивачу рекомендованим поштовим відправленням або особисто в руки на третій день після дати затвердження документів і роблять відповідну відмітку в формі для реєстрації апеляцій (Ф-ОС\_Р11\_1) та журналі Ж-ОС-14.

Про рішення стосовно поданої апеляції та про виконані коригувальні та запобіжні дії позивача офіційно повідомляють не пізніше 30-ти календарних днів від дати реєстрації апеляції в Ж-ОС- 14.

У разі виявлення недостатності матеріалів Голова апеляційної комісії передає їх представнику ООВ «ПРИРОСТ» та ініціює додатковий або повторний розгляд проблеми. Повторна експертиза проблеми проводиться у відповідності з п. 4.2.2 та 4.2.3.

За необхідності вносять зміни до програми наглядового аудиту за сертифікованою системою менеджменту чи призначають позаплановий терміновий аудит СМ.

#### **4.3. Документи щодо апеляції**

Після позитивного рішення, яке задовольняє обидві сторони (Позивача і ООВ «ПРИРОСТ»), відповідальний фахівець формує справу апеляції, яка зберігається 3 роки.

#### **4.4. Моніторинг дієвості розгляду апеляцій.**

Організація оцінює дієвість розгляду апеляцій, а також здійснює моніторинг цієї дієвості та даних процесу, використовуючи наступні критерії:

- час, який витрачається на впровадження рекомендацій за результатами аудитів або критичних аналізів з боку керівництва, пов'язаних з розгляданням апеляцій;
- час, який витрачають на надання відповідей позивачам;
- ступінь задоволеності позивачів;
- кількість отриманих апеляцій;
- апеляцій, розв'язаних на місці їх подання;
- апеляцій, розв'язаних після погодженого строку;
- апеляцій, переданих на розгляд із застосуванням зовнішніх методів розв'язання;
- кількість повторюваних апеляцій.

Процеси розгляду апеляцій та рішень за результатами їх розгляду повинні виконуватися з дотриманням конфіденційності інформації. При цьому необхідно витримувати належний баланс між принципами відкритості і конфіденційності.

Керівник ООВ «ПРИРОСТ»

Олександр ГАВРИЛКО  
04.09.2024