

ДП «Волиньстандартметрологія»	ПСЦ-008	сторінка	1
Орган з сертифікації систем управління	Процедура розгляду скарг	сторінок	6
		Редакція 1-2017	

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Керівник органу з сертифікації  
систем управління  
ДП «Волиньстандартметрологія»

\_\_\_\_\_ Б.П. Шиба

“ ” \_\_\_\_\_ 2017 р.

### Процедура розгляду скарг ПСЦ-008

Розроблено: провідний інженер відділення «Центр з підтвердження відповідності продукції» \_\_\_\_\_ О.І.Акулов

Узгоджено: начальник відділення «Центр з підтвердження відповідності продукції» \_\_\_\_\_ В.І.Гриценюк

юрисконсульт \_\_\_\_\_ І.О.Рудь

Конфіденційність: документ не конфіденційний

Відомості обліку:

- примірник № \_\_\_\_\_ виготовлено, перевірено і взято на облік відповідальним працівником \_\_\_\_\_

(дата) (посада) (підпис) (прізвище)

- вилучено з користування з причини втрати чинності

\_\_\_\_\_ (дата) (посада) (підпис) (прізвище)

ДП «Волиньстандартметрологія»	ПСЦ-008	сторінка	2
Орган з сертифікації систем управління	Процедура розгляду скарг	сторінок	6
		Редакція 1-2017	

### **Мета.**

Цей документ розроблено для встановлення єдиних вимог до процедури розгляду скарг в органі з сертифікації систем управління.

### **Вимоги щодо застосування та виконавці.**

Документ є обов'язковим для застосування спеціалістами органу з сертифікації систем управління кожного разу при розгляді скарг.

### **Нормативні посилання**

- ДСТУ ISO 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів»
- ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2015 «Оцінювання відповідності. Вимоги до органів, що здійснюють аудит і сертифікацію систем менеджменту»
- ДСТУ ISO/IEC 22003:2013 «Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до органів, що здійснюють аудит та сертифікацію систем управління безпечністю харчових продуктів».
- ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 «Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи»
- ДСТУ ISO 10002:2007 «Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях»

### **Терміни та визначення.**

Терміни та визначення у відповідності до ДСТУ ISO 9000 та ДСТУ ISO/IEC 17000.

Начальник відділення «Центр з підтвердження відповідності продукції» призначає відповідального виконавця для реєстрації скарг, що надійшли в орган з сертифікації систем управління.

При отриманні скарги відповідальний виконавець реєструє скаргу в «Журналі реєстрації скарг» (форма «Журналу» - додаток 1) і заводить форму для скаржника (додаток 2).

Отримання кожної скарги відповідальний виконавець відразу підтверджує скаржникові (наприклад, поштою, телефоном або електронною поштою).

Начальник відділення «Центр з підтвердження відповідності продукції» призначає відповідального виконавця (виконавців) для розгляду конкретної скарги. Відповідальний виконавець заводить форму реєстрації розглядання скарги (додаток 3).

Після отримання кожної скарги її спочатку оцінюють з погляду таких критеріїв, як суттєвість, наслідки для безпеки, складність, вплив, а також потреба та можливість виконання негайної дії.

На підставі відповідного ретельного розглядання орган сертифікації запропонує спосіб реагування, наприклад, вирішення проблеми та запобігання її виникненню в майбутньому. Якщо скаргу неможливо негайно розв'язати, тоді опрацюють у передбачений спосіб, щоб якнайшвидше довести її до результативного розв'язання .

Відповідальний виконавець повідомляє скаржника відразу після прийняття рішення чи вибору дії.

Якщо скаржник погоджується із запропонованим рішенням або запропонованою дією, тоді рішення чи дію треба виконати та зареєструвати в формі реєстрації розглядання скарги .

Якщо скаржник відхиляє запропоноване рішення чи запроповану дію, тоді скарга залишається відкритою. Відповідальний виконавець реєструє в формі реєстрації розглядання скарги, а скаржника поінформовує про наявні альтернативні форми внутрішнього та зовнішнього звернення.

Начальник відділення «Центр з підтвердження відповідності продукції» продовжує відстежувати хід розглядання скарги доти, доки всі прийнятні внутрішні та зовнішні варіанти звернення не буде вичерпано або скаргу не буде задоволено.

ДП «Волиньстандартметрологія»	ПСЦ-008	сторінка	3
Орган з сертифікації систем управління	Процедура розгляду скарг	сторінок	6
		Редакція 1-2017	

Додаток 1

Форма «Журналу реєстрації скарг» *Ф-01-ПСУ-008-ред1-2017*

Журнал реєстрації скарг містить такі графи :

- № п/п;
- дата реєстрації;
- реєстраційний номер;
- примітки.

Додаток 2

### ФОРМА ДЛЯ СКАРЖНИКА

#### 1 Відомості про скаржника

Прізвище/організація \_\_\_\_\_

Адреса \_\_\_\_\_

Поштовий індекс, місто \_\_\_\_\_

Країна \_\_\_\_\_

Номер телефону \_\_\_\_\_

Номер факсу \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Відомості про особу, що діє за дорученням скаржника (якщо застосовне)

Контактна особа (якщо відмінна від означеної вище)

#### 2 Опис послуги

Реєстраційний номер заявки, листа, сертифіката і т.і. (якщо відомий)

Опис \_\_\_\_\_

#### 3 Проблема, яка виникла

Дата виникнення \_\_\_\_\_

Опис \_\_\_\_\_

#### 4 Запропонований скаржником спосіб задоволення скарги

так  ні

#### 5 Дата, підпис

Дата \_\_\_\_\_ Підпис \_\_\_\_\_

#### 6 Додатки

Перелік доданих документів

ДП «Волиньстандартметрологія»	ПСЦ-008	сторінка	4
Орган з сертифікації систем управління	Процедура розгляду скарг	сторінок	6
		Редакція 1-2017	

Додаток 3

## ФОРМА РЕЄСТРАЦІЇ РОЗГЛЯДАННЯ СКАРГИ

1 Відомості про отримання скарги

Дата подання скарги: \_\_\_\_\_

Година подання: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_

Особа-одержувач: \_\_\_\_\_

Спосіб подання скарги: телефон  e-mail  інтернет  особисто  пошта  інше

Однозначний код-ідентифікатор: \_\_\_\_\_

2 Відомості про скаржника

Див. форму для скаржника.

3 Відомості про скаргу

Реєстраційний номер скарги \_\_\_\_\_

Відповідні дані щодо скарги \_\_\_\_\_

Скаргу подав(-ла) \_\_\_\_\_

4 Проблема, яка виникла

Дата виникнення проблеми: \_\_\_\_\_

Повторна проблема так  ні

Категорія проблеми

- 1  Затримка в наданні послуги:  
тривалість затримання
- 2  Погана послуга:  
подробиці
- 3  Відмова надати послугу
- 4  Неправильна інформація
- 5  Неадекватна інформація
- 6  Умови оплати
- 7  Ціна
- 8  Збільшення ціни
- 9  Додаткові платежі
- 10  Умови контракту
- 11  Сфера дії контракту
- 12  Оцінювання шкоди
- 13  Зміна контракту
- 14  Невиправдане затримання в опрацюванні скарги
- 15  Інший тип проблеми:  
Додаткова інформація

5 Оцінювання скарги

Оцінити обсяг і суттєвість фактичних і потенційних наслідків скарги:

Суттєвість \_\_\_\_\_

Складність \_\_\_\_\_

Вплив \_\_\_\_\_

Потреба в негайній дії так  ні

Готовність до негайної дії так  ні

Вірогідність відшкодування так  ні

6 Розв'язання скарги

Запропонований скаржником спосіб задоволення скарги

так  ні

Дія, яку треба виконати

- 1  Виконання зобов'язань
- 2  Укладання контракту
- 3  Скасування/розірвання контракту
- 4  Скасування рахунку
- 5  Інформування
- 6  Коригування оцінення завданої шкоди
- 7  Сплата відшкодування у сумі: \_\_\_\_\_
- 8  Повернення передоплати у розмірі: \_\_\_\_\_
- 9  Вибачення
- 10  Інша дія: \_\_\_\_\_

ДП «Волиньстандартметрологія»	ПСЦ-008	сторінка	5
Орган з сертифікації систем управління	Процедура розгляду скарг	сторінок	6
		Редакція 1-2017	

7 Відстежування скарги

Виконувана дія	Дата	Назва	Примітки
Повідомлення скаржника про отримання скарги			
Оцінювання скарги			
Ретельне розглядання скарги			
Розв'язання скарги			
Подання інформації скаржникові			
Коригування			
Коригування перевірено			
Скаргу закрито			

*Ф-03-ПСУ-008-ред1-2017*

*Стор\_3\_*

