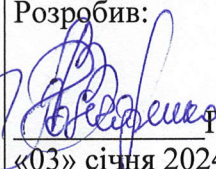

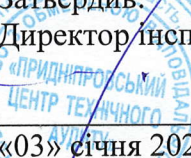


Розробив:  Г.В.Гончаренко «03» січня 2024р.	Перевірив: Заступник директора інспекційного органу  Д.О.Кудімов «03» січня 2024р.	Затвердив: Директор інспекційного органу  В.М.Клиновський «03» січня 2024р.
--	--	--



МЕТОДИКА ЯКОСТІ
СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ
МЯІО 7.5-01
РЕДАКЦІЯ 5

Дата введення: 03.01.2024р.

м. Кам'янське
2024р.

ЗМІСТ

1. Мета і сфера дії	2
2. Визначення та скорочення	2
3. Відповідальність	2
4. Опис процесу	3
4.1 Загальні положення.....	3
4.2 Прийом і розгляд скарг та апеляцій (зауважень, скарг, апеляцій)	3
4.3 Розробка заходів та коригуючих дій.....	4
4.4 Підготовка відповіді зацікавленій стороні.....	4
5. Посилання.....	4

1. Мета і сфера дії

1.1 Дана методика якості встановлює порядок проходження (отримання, оцінювання та прийняття рішень щодо) скарг та апеляцій. Розгляду підлягають усі скарги та апеляції пред'явлені як у письмовій, так і в усній формі.

1.2 Положення даної методики поширюються на всіх працівників інспекційного органу ТОВ “ПЦТА”.

2. Визначення та скорочення

У даній МЯІО використовуються терміни з визначеннями відповідно до ISO/IEC 17020.

НЯ-2015 - настанова з якості інспекційного органу;

МЯІО - методика якості інспекційного органу;

КІ - керівна інструкція;

ІО - інспекційний орган;

КП - керівник підрозділу.

Зацікавлені сторони - споживачі послуг і органи державного нагляду, які здійснюють контроль послуг, що надаються в рамках вимог зовнішніх нормативних документів.

3. Відповідальність

3.1 Директор з безпеки несе відповідальність за:

- реєстрацію скарг та апеляцій від зацікавлених сторін;
- своєчасний розгляд зауважень, скарг, апеляцій;
- виконання процесу аналізу скарг та апеляцій і зауважень зацікавлених сторін;
- контроль виконання коригувальних і запобіжних дій щодо усунення невідповідностей.
- організацію розробки і виконання коригувальних / запобіжних дій по отриманим скарг та апеляцій в підпорядкованих підрозділах.

3.2 Керівники несуть відповідальність за:

- розробку і виконання коригувальних / запобіжних дій.

4. Опис процесу

4.1 Загальні положення

4.1.1 Загальні положення з розгляду скарг та апеляцій, викладені в **НЯ-2015**

Розділ 7 Вимоги до процесу.

4.1.2 Будь-яка скарга, апеляція, яка надійшла від зацікавленої сторони, розглядається як невідповідність.

4.1.3 Опис процесу опрацювання скарг та апеляцій доступний для всіх зацікавлених сторін (на сайті promaudit.com.ua).

4.2 Прийом і розгляд скарг та апеляцій

4.2.1 Всі скарги та апеляції, зауваження на якість наданих послуг від зацікавлених сторін, що надійшли до підприємства (електронною поштою, Укрпоштою або іншою поштовою службою) від зацікавленої сторони за винятком скарг, за якими неможливо встановити авторство (такі скарги визнаються анонімними та розгляду не підлягають), реєструються секретарем відповідно до **КІ 8.3-01 Діловодство**.

4.2.2 При надходженні скарг чи апеляцій від зацікавленої сторони в усній формі до будь-якого із співробітників ІО ТОВ «ПЦТА», співробітник зобов'язаний сповістити про це своє безпосереднє керівництво, яке в свою чергу повинен довести інформацію до Директора ІО. Такі скарги підлягають реєстрації в **Журналі реєстрації скарг та апеляцій Ж 7.5-01** так само як і письмові.

4.2.3 Директор ІО призначає відповідальних за збирання та перевіряння всієї потрібної інформації, щоб підтвердити скаргу чи апеляцію, залучаючи при необхідності компетентних фахівців (крім осіб(особи), які(-а) брали(-а) участі в інспекційній діяльності, яка розглядається).

4.2.4 Контроль за опрацюванням скарг чи апеляцій на кожному рівні процесу покладається на Директора з безпеки.

4.2.5 Директор з безпеки повинен упевнитися, чи стосується апеляція чи скарга діяльності щодо інспектування, за яку інспекційний орган несе відповідальність, зареєструвати скаргу чи апеляцію в **Журналі реєстрації скарг та апеляцій Ж 7.5-01**

4.2.6 За можливості, Директор з безпеки підтверджує отримання скарги чи апеляції та звітує скаржнику чи апелянту про поточний стан їхнього розглядання та результати.

4.2.7 Розслідування та рішення за скаргами чи апеляціями не повинне спричиняти будь-яких дискримінаційних дій.

4.2.8 Рішення, яке буде надано скаржнику чи апелянту приймає чи переглядає та ухвалює призначена(-і) Директором ІО особа(-и), яка(-і) не брала(-и) участі в інспекційній діяльності, що її розглядають.

4.3 Розробка заходів та коригуючих дій

4.3.1 По кожному випадку отримання скарги чи апеляції заступник директора ІО (з технічних питань / з експертизи в галузі ОП / з комерції) на

підлеглий підрозділ якого надійшла скарга чи апеляція складає **Повідомлення про невідповідність Ф 8.7-01**.

4.3.2 Повідомлення про невідповідність Ф 8.7-01 передається КП відповідного підрозділу для пропозиції коригувальних / запобіжних дій. (Див. **МЯЮ 8.7-01 Коригувальні та запобіжні дії**).

4.3.3 Повідомлення про невідповідність Ф 8.7-01 з пропозиціями коригувальних / запобіжних дій передаються заступнику директора ІО з організації інспекційної діяльності (згідно п.4.3.1) для перевірки, затвердження, розподілу і організації контролю за їх виконанням.

4.3.4 Виконання коригувальних/запобіжних дій проводиться відповідно до вимог **МЯЮ 8.7-01 Коригувальні та запобіжні дії**.

4.3.5 Контроль виконання коригувальних/запобіжних дій здійснює в заступник директора ІО з організації інспекційної діяльності (згідно п.4.3.1) відповідно до вимог **МЯЮ 8.7-01 Коригувальні та запобіжні дії**.

4.3.6 Документи по скаргам та апеляціям зберігаються згідно **КІ 8.3-01 Діловодство**.

4.4 Підготовка відповіді зацікавленій стороні

4.4.1 За можливості Директор з безпеки складає відповідь, з офіційним повідомленням щодо закінчення процесу розглядання скарги чи апеляції, зацікавленій стороні, погоджуючи наслідки відповіді з заступником директора ІО з організації інспекційної діяльності (згідно п.4.3.1), підписує у директора інспекційного органу і передає секретарю для відправки.

4.4.2 Відповідь має містити посилання на нормативні акти (у тому числі, відповідно до норм чинного законодавства та документів системи якості).

4.4.3 Копія відповіді зберігається згідно **КІ 8.3-01 Діловодство**. Відповідь реєструється в **Журналі реєстрації скарг та апеляцій Ж 7.5-01**.

5. Посилання

НЯ-2015 Розділ 7	Вимоги до процесу
МЯЮ 8.7-01	Коригувальні та запобіжні дії
КІ 8.3-01	Діловодство
Ж 7.5-01	Журналі реєстрації скарг та апеляцій
Ф 8.7-01	Повідомлення про невідповідність