

МІНЕКОНОМІКИ

ДЕРЖАВНЕ ПІДПРИЄМСТВО
«ПОЛТАВСЬКИЙ РЕГІОНАЛЬНИЙ НАУКОВО-ТЕХНІЧНИЙ ЦЕНТР
СТАНДАРТИЗАЦІЇ, МЕТРОЛОГІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ»
(ДП «Полтавастандартметрологія»)



ЗАТВЕРДЖУЮ

Генеральний директор

ДП «Полтавастандартметрологія»

Андрій ЧЕРКАШИН

26.07.2024

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
ІНСТРУКЦІЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
РОЗГЛЯД СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ

I 04_01-2024

РОЗРОБИЛА Тамара МУЖЕЦЬКА – провідний фахівець із сертифікації
відділу з оцінки відповідності промислової
продукції

19.07.2024

ПЕРЕВІРИЛА

Оксана ЖУК – провідний інженер з якості

18.07.2024

ПОГОДИЛИ

Світлана ШПАК – заступник генерального директора із
стандартизації, оцінки відповідності та
наукової роботи

22.07.2024

Олена МЕЛЄХОВА – начальник юридичної служби

22.07.2024

УВАГА!

Цей документ системи управління якістю є власністю ДП «Полтавастандартметрологія».
Будь-які електронні копії та роздруковані примірники з серверів (\\SUPERSEVER\СУЯ\\)
даного документу є неврахованими та не актуалізуються.

При необхідності використання таких документів зівставте їх з документом на сервері.
Співробітник несе відповідальність за актуальність документу, яким користується.

м. Полтава – 2024

ДП «Полтавастандартметрологія» Інструкція системи управління якістю		Арк. 2 з 16
Розгляд скарг та апеляцій		
Документ I 04_01-2024		Редакція № 1
Розробив(ла): Мужецька Тамара	Перевірів (ла): Жук Оксана	

Зміст

1. Мета та сфера застосування	3
2. Терміни та прийняті скорочення	3
3. Загальні положення	3
4. Функції та повноваження Комісії	5
5. Обов'язки Комісії	5
6. Права Комісії	6
7. Відповідальність Комісії	6
8. Порядок реєстрації та розгляду апеляцій	6
9. Порядок реєстрації та розгляду скарг	9
Додаток А Журнал реєстрації скарг та апеляцій	13
Лист ознайомлення з документом	14
Лист ознайомлення з документом	15
Лист ознайомлення з документом	16

ДП «Полтавастандартметрологія» Інструкція системи управління якістю Розгляд скарг та апеляцій		Арк. 3 з 16
Документ I 04_01-2024		Редакція № 1
Розробив(ла): Мужецька Тамара	Перевірів (ла): Жук Оксана	

1. Мета та сфера застосування

1.1 Ця інструкція встановлює порядок подання заявниками скарг та апеляцій на рішення та дії ДЕРЖАВНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ПОЛТАВСЬКИЙ РЕГІОНАЛЬНИЙ НАУКОВО-ТЕХНІЧНИЙ ЦЕНТР СТАНДАРТИЗАЦІЇ, МЕТРОЛОГІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ» (далі – ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТ-МЕТРОЛОГІЯ»).

1.2 Інструкція є обов'язковою для всіх підрозділів ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТ-МЕТРОЛОГІЯ».

2. Терміни та прийняті скорочення

2.1 Терміни

Апеляція – вимога з боку будь-якої фізичної чи юридичної особи до ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» переглянути рішення, ухвалене стосовно робіт з оцінки відповідності/сертифікації/надання метрологічних послуг.

Заявник – особа чи організація, яка виражає невдоволення, що класифікується як скарга чи апеляція.

Скарга – заява про незадоволеність діями ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТ-МЕТРОЛОГІЯ» стосовно робіт з оцінки відповідності/сертифікації/надання метрологічних послуг з боку будь-якої фізичної чи юридичної особи з очікуванням відповіді.

Спірні питання – це питання, що виникають у представника об'єкта оцінки відповідності/сертифікації/надання метрологічних послуг в процесі оцінки відповідності/сертифікації/надання метрологічних послуг щодо однозначності встановлення правильності проведення робіт.

2.2 Прийняті скорочення:

Комісія – апеляційна Комісія або Комісія по розгляду скарг;

НААУ – Національне агентство з акредитації України;

ОС – орган з сертифікації продукції або систем управління ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»;

ООВ – орган з оцінки відповідності ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

3. Загальні положення

Процедура розглядання скарг та апеляцій, отриманих від замовників або інших сторін щодо рішення та дії випробувального центру з оцінки відповідності ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» здійснюється відповідно до НЯ ВЦ – 2024 Настанова з якості випробувального центру з оцінки відповідності.

ДП «Полтавастандартметрологія» Інструкція системи управління якістю Розгляд скарг та апеляцій		Арк. 4 з 16
Документ I 04_01-2024		Редакція № 1
Розробив(ла): Мужецька Тамара	Перевірів (ла): Жук Оксана	

Початком виконання процесу розгляду скарги або апеляції щодо дій або прийнятих рішень ОС, ООВ, метрологічних підрозділів ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», які заявник оскаржує, є надходження до ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» офіційної письмової скарги або апеляції, за винятком скарг або апеляцій, за якими неможливо встановити авторство. Процес закінчується оформленням Комісією протоколу за результатами розгляду скарги чи апеляції.

Заявниками можуть бути оскаржені такі дії ОС (ООВ):

відмова у прийнятті до розгляду заявки на оцінку відповідності/сертифікацію/надання метрологічних послуг;

прийняття рішення про відмову в оцінці відповідності/сертифікації/надання метрологічних послуг;

визнання невідповідності продукції, послуг та системи управління заявника вимогам стандарту та відмова у видачі сертифікату;

призупинення або скасування сертифіката;

порушення правил та процедури виконання оцінки відповідності/сертифікації/надання метрологічних послуг;

порушення ОС, ООВ, метрологічними підрозділами договірних зобов'язань;

порушення ОС, ООВ, метрологічними підрозділами термінів виконання робіт.

Процес розгляду скарг та апеляцій охоплює:

схему процесу отримання, перевірки вірогідності, розгляду скарг та апеляцій, а також прийняття рішення щодо того, які дії необхідно вжити у відповідь, враховуючи результати попередніх подібних скарг або апеляцій;

відслідковування і реєстрування скарг та апеляцій, включаючи дії щодо їхнього вирішення;

забезпечення того, що вжито будь-яке відповідне коригування і коригувальну дію.

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» реєструє всі отримані скарги та апеляції, крім анонімних, і поводить з ними у відповідності із Законом України «Про звернення громадян», Законом України «Про доступ до публічної інформації» та вимогами інструкції системи управління якістю I 02_01 «Інструкція з діловодства».

ДП «Полтавастандартметрологія» Інструкція системи управління якістю Розгляд скарг та апеляцій		Арк. 5 з 16
Документ I 04_01-2024		Редакція № 1
Розробив(ла): Мужецька Тамара	Перевірів (ла): Жук Оксана	

Для розгляду скарг та апеляцій наказом ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТ-МЕТРОЛОГІЯ» створюється Комісія з урахуванням кваліфікації та практичного досвіду роботи для забезпечення ефективного та результативного розгляду скарги або апеляції, що пов'язані з діяльністю ОС/ООВ/метрологічних підрозділів.

Якщо скарга або апеляція не стосується діяльності ОС/ООВ/метрологічних підрозділів, то подавачу скарги або апеляції повідомляють листом з відповідним поясненням.

До складу Комісії входять представники юридичної служби, ОС, ООВ, метрологічних підрозділів та вищого керівництва, що не залучалися попередньо до предмету скарги або апеляції та:

були вільні від комерційного, фінансового або іншого тиску;

не мали фінансових, корпоративних або родинних інтересів з подавачем скарги або апеляції;

були незалежними від конфліктуючих сторін.

Комісія у своїй діяльності керується чинним законодавством України, у тому числі нормативно-правовими актами з питань оцінки відповідності/сертифікації/надання метрологічних послуг, а також правилами та процедурами, що діють в ОС, ООВ, метрологічних підрозділах ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

Члени Комісії зобов'язані дотримуватись конфіденційності щодо отриманої під час роботи інформації.

4. Функції та повноваження Комісії

Комісія:

розглядає скарги та апеляції;

взаємодіє з фахівцями та підрозділами ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»;

веде документацію з питань, пов'язаних з роботою Комісії.

5. Обов'язки Комісії

5.1 Комісія по розгляду скарг зобов'язана:

розглянути скаргу заявника в термін, який не перевищує одного місяця з дня її отримання та реєстрації в ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»;

ДП «Полтавастандартметрологія» Інструкція системи управління якістю Розгляд скарг та апеляцій		Арк. 6 з 16
Документ I 04_01-2024		Редакція № 1
Розробив(ла): Мужецька Тамара	Перевірів (ла): Жук Оксана	

письмово повідомити заявника про прийняте Комісією рішення протягом трьох днів із дати прийняття рішення по скарзі.

5.2 Апеляційна комісія зобов'язана:

розглянути письмову апеляцію заявника в термін, який не перевищує одного місяця з дня її отримання та реєстрації у ДП «ПОЛТАВА-СТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»;

розглянути надані їй документи не пізніше ніж за два тижні до засідання Комісії;

письмово повідомити заявника та ОС/ООВ/метрологічний підрозділ про прийняте Комісією рішення протягом трьох днів після проведення її засідання.

6. Права Комісії

Комісія має право:

залучати до проведення незалежної експертизи претензій заявника експертів та спеціалістів сторонніх організацій;

запрошувати на засідання комісії представників підприємств – заявників та інших організацій, зацікавлених у розгляді поданої скарги або апеляції.

7. Відповідальність Комісії

Члени Комісії несуть відповідальність за:

дотримання встановлених термінів розгляду поданих скарг та апеляцій;

об'єктивність, неупередженість та компетентність під час розгляду скарг та апеляцій і прийняття рішень по ним;

своєчасність інформування заявника та ОС/ООВ/метрологічний підрозділ про прийняте Комісією рішення;

збереження конфіденційності інформації, отриманої під час розгляду скарги та апеляції.

8. Порядок реєстрації та розгляду апеляцій

8.1 У разі незгоди з рішеннями, прийнятими ОС/ООВ/метрологічним підрозділом заявник має право на письмову апеляцію, яку він повинен подати до ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» не пізніше одного місяця після одержання повідомлення про прийняте рішення. Подання апеляції не зупиняє дії рішення, прийнятого ОС/ООВ/метрологічним підрозділом.

ДП «Полтавастандартметрологія» Інструкція системи управління якістю Розгляд скарг та апеляцій		Арк. 7 з 16
Документ I 04_01-2024		Редакція № 1
Розробив(ла): Мужецька Тамара	Перевірів (ла): Жук Оксана	

Апеляції приймаються до розгляду, якщо вони подані офіційно в письмовій формі на ім'я керівника ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

Заявником апеляції можуть бути також оскаржені інші дії ОС/ООВ/метрологічного підрозділу, що стосуються оцінки відповідності/сертифікації/надання метрологічних послуг, якщо вони призвели до порушення його прав та інтересів.

В апеляції має бути чітко викладена суть справи та претензії до ОС/ООВ/метрологічного підрозділу. До апеляції повинні додаватись усі необхідні документи й матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції, наприклад:

апеляція заявника;

листування щодо спірного питання між заявником та ОС/ООВ/метрологічним підрозділом;

документи аудиту, звіти за результатами оцінки документації та остаточної перевірки на місці – справа заявника;

результати наглядових аудитів;

претензій і рекламацій споживачів заявника;

протоколи невідповідностей;

необхідну документацію об'єкту, оцінки відповідності/сертифікації/надання метрологічних послуг стосовно якого має відбутися засідання Комісії та інше.

За потреби, можуть бути вимоги щодо надання додаткових документів, необхідних для розгляду апеляції.

8.2 Усі апеляції, за винятком тих, що надійшли з порушенням вимог та тих, за якими неможливо встановити авторство, підлягають обов'язковій реєстрації.

Апеляції реєструються в журналі реєстрації скарг та апеляцій (додаток А), який зберігається в юридичній службі.

Розгляду не підлягають апеляції від одного і того ж подавця апеляції з одного і того ж питання, якщо вперше по апеляції було прийняте рішення.

Заявник може у будь-який час відізвати подану апеляцію. У цьому випадку розгляд апеляції зупиняється. Розгляд питання, порушеного у цій апеляції вдруге, не проводиться.

Після проведення реєстрації апеляції представник керівництва проводить попередній аналіз апеляції та визначає необхідність експертизи проблеми,

ДП «Полтавастандартметрологія» Інструкція системи управління якістю Розгляд скарг та апеляцій		Арк. 8 з 16
Документ I 04_01-2024		Редакція № 1
Розробив(ла): Мужецька Тамара	Перевірів (ла): Жук Оксана	

розгляду апеляції Комісією або внутрішнього розгляду зауваження в ОС/ООВ/метрологічному підрозділі.

Представник керівництва правомочний самостійно організувати аналіз зауваження і вживати заходів у випадках:

претензій з приводу дій аудиторської групи, які не вплинули на рішення ОС/ООВ/метрологічного підрозділу щодо оцінки відповідності/сертифікації/метрологічних послуг;

наявності неточностей в оформленні документації аудитів;

наявність некритичного відхилення в термінах проведення робіт ОС/ООВ/метрологічними підрозділами;

наявність інших причин, які не впливають на рішення ОС/ООВ/метрологічних підрозділів щодо оцінки відповідності/сертифікації/надання метрологічних послуг.

Розгляд апеляцій в Комісії проводиться в наступних випадках:

при обґрунтованості претензій до ОС/ООВ/метрологічних підрозділів;

при підтвердженні істинності представлених фактів;

при наявності значних збитків для інтересів заявника;

при наявності значних збитків для фінансової стабільності і репутації ОС/ООВ/метрологічних підрозділів.

З метою об'єктивного виявлення всіх обставин виникнення проблеми представник керівництва правомочний зажадати письмові пояснення від усіх осіб, що мають до неї відношення, в тому числі і від позаштатних аудиторів/експертів.

8.3 Після проведення аналізу апеляції представник керівництва передає всі матеріали з результатами експертизи, висновками та пропозиціями призначеній наказом Комісії, члени якої вибирають Голову Комісії.

Перед розглядом кожної апеляції члени Комісії декларують те, що вони не мають фінансових, корпоративних або родинних інтересів з подавачем апеляції, яка має бути розглянута, а також зобов'язуються дотримувати вимоги забезпечення конфіденційності отриманої інформації. Ця декларація заноситься у рішення Комісії. Голова Комісії доручає членам Комісії попередньо розглянути й опрацювати матеріали апеляції та призначає дату засідання Комісії.

Комісія розглядає апеляцію у місячний термін від дня її надходження. Якщо в місячний термін вирішити порушені в апеляції питання неможливо, Голова

ДП «Полтавастандартметрологія» Інструкція системи управління якістю Розгляд скарг та апеляцій		Арк. 9 з 16
Документ I 04_01-2024		Редакція № 1
Розробив(ла): Мужецька Тамара	Перевірів (ла): Жук Оксана	

Комісії встановлює додатковий термін для її розгляду. При цьому загальний термін розгляду апеляції не може перевищувати сорок п'ять днів.

Заявник, що подав апеляцію, має право взяти участь та бути заслуханим під час розгляду Комісією поданої їм апеляції. При цьому, неодмінно, повинен бути присутній працівник ОС/ООВ/метрологічного підрозділу, який безпосередньо виконував роботи з оцінки відповідності/сертифікації/надання метрологічних послуг, стосовно якої подано апеляцію, а також повинні бути розглянутими документовані матеріали щодо причин подання апеляції.

Обидві сторони – заявник (або його представник) та працівник ОС/ООВ/метрологічного підрозділу – мають право обмінятися поглядами з питань, які розглядаються за поданою апеляцією, та відповісти на запитання членів Комісії.

За бажанням заявника обговорення спірних питань може здійснюватися за допомогою листування, якщо обумовлене цим збільшення строків розгляду його влаштовує.

Відсутність подавача апеляції не є перешкодою для розгляду апеляції по суті та прийняття рішення.

У разі виникнення обставин, за яких член Комісії може бути визнаний як зацікавлена сторона по відношенню до конкретного заявника, то в розгляді цієї апеляції він участі не бере і засідання Комісії проходить без нього.

Рішення щодо поданої апеляції Комісія приймає на закритому засіданні, що обумовлюється повною конфіденційністю обговорення питань, поставлених при розгляді апеляцій.

Рішення Комісії приймаються більшістю голосів і повинно бути підписано всіма її членами, що проголосували за нього. У разі рівного розподілу голосів «за» та «проти», голос Голови Комісії є вирішальним.

Протокол засідання Комісії має чітко і коротко описувати суть апеляції, зміст усіх запитань, відповідей і виступів. Протокол засідання Комісії підписуються її Головою та Секретарем.

Протоколи засідань та рішення Комісії зберігаються у представника керівництва.

8.4 Комісія може прийняти такі рішення:

дії ОС/ООВ/метрологічного підрозділу, що оскаржуються, не правочинні – апеляція обґрунтована. ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» приймає рішення щодо відповідних дій стосовно задоволення апеляції;

ДП «Полтавастандартметрологія» Інструкція системи управління якістю Розгляд скарг та апеляцій		Арк. 10 з 16
Документ I 04_01-2024		Редакція № 1
Розробив(ла): Мужецька Тамара	Перевірів (ла): Жук Оксана	

дії ОС/ООВ/метрологічного підрозділу, що оскаржуються, правочинні – заявнику відмовляють у задоволенні його апеляції.

Рішення Комісії доводиться до відома ОС/ООВ/метрологічного підрозділу та заявника протягом п'яти днів з дати прийняття рішення.

Усі витрати, пов'язані з розглядом апеляцій, несе кожна із сторін.

У випадку незгоди з рішенням Комісії заявник має право звернутися до апеляційної комісії НААУ, а також до суду, згідно з чинним законодавством України. При цьому апеляція повинна містити обґрунтовані аргументи щодо незгоди з одержаним рішенням і документи, що пов'язані з предметом конфлікту.

8.5 За рішеннями Комісії, в разі потреби, ОС/ООВ/метрологічний підрозділ проводить коригувальні дії з метою відновлення відповідності ОС/ООВ/метрологічного підрозділу вимогам ДСТУ EN ISO/IEC 17065, ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1, наказу Мінекономрозвитку України від 30.06.2020 № 1242 у найкоротший термін.

Коригувальні дії та оцінювання їх ефективності проводяться та документуються відповідно до вимог методики системи управління якістю М 04_02 «Контроль невідповідностей і коригувальні дії».

9. Порядок реєстрації та розгляду скарг

9.1 Порядок подання та розгляду скарг проводиться відповідно до цієї інструкції.

Розгляду не підлягають скарги від одного і того ж подавця скарги з одного і того ж питання, якщо вперше по скарзі було прийняте рішення.

Заявник може у будь-який час відізвати подану скаргу. У цьому випадку розгляд скарги зупиняється.

Після проведення реєстрації скарги представник керівництва проводить попередній аналіз скарги та визначає необхідність експертизи проблеми, розгляду скарги Комісією.

Розгляд скарги в Комісії проводиться в наступних випадках:

- при обґрунтованості претензій до ОС/ООВ/метрологічного підрозділу;
- при підтвердженні істинності представлених фактів;
- при наявності значних збитків для інтересів заявника;
- при наявності значних збитків для фінансової стабільності і репутації ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

ДП «Полтавастандартметрологія» Інструкція системи управління якістю		Арк. 11 з 16
Розгляд скарг та апеляцій		
Документ I 04_01-2024		Редакція № 1
Розробив(ла): Мужецька Тамара	Перевірів (ла): Жук Оксана	

З метою об'єктивного виявлення всіх обставин виникнення проблеми представник керівництва правомочний зажадати письмові пояснення від усіх осіб, що мають до неї відношення, в тому числі і від позаштатних аудиторів/експертів.

9.2 Після проведення аналізу скарги представник керівництва передає всі матеріали з результатами експертизи, висновками та пропозиціями призначеній наказом Комісії, члени якої вибирають Голову Комісії.

Перед розглядом кожної скарги члени Комісії декларують те, що вони не мають фінансових, корпоративних або родинних інтересів з подавачем скарги, яка має бути розглянута, а також зобов'язуються дотримувати вимоги забезпечення конфіденційності отриманої інформації. Ця декларація заноситься у рішення Комісії. Голова Комісії доручає членам Комісії попередньо розглянути й опрацювати матеріали скарги та призначає дату засідання Комісії.

Комісія розглядає скаргу у місячний термін від дня її надходження. Якщо в місячний термін вирішити порушені в скарзі питання неможливо, Голова Комісії встановлює додатковий термін для її розгляду. При цьому загальний термін розгляду скарги не може перевищувати сорок п'ять днів.

Заявник, що подав скаргу, має право взяти участь та бути заслуханим під час розгляду Комісією поданої їм скарги. При цьому, неодмінно, повинен бути присутній працівник ОС/ООВ/метрологічного підрозділу, який безпосередньо виконував роботи з оцінки відповідності/сертифікації/надання метрологічних послуг, стосовно якої подано скаргу, а також повинні бути розглянутими документовані матеріали щодо причин подання скарги.

Обидві сторони – заявник (або його представник) та працівник ОС/ООВ/метрологічного підрозділу – мають право обмінятися поглядами з питань, які розглядаються за поданою скаргою, та відповісти на запитання членів Комісії.

За бажанням заявника обговорення спірних питань може здійснюватися за допомогою листування, якщо обумовлене цим збільшення строків розгляду його влаштовує.

Відсутність подавача скарги не є перешкодою для розгляду скарги по суті та прийняття рішення.

У разі виникнення обставин, за яких член Комісії може бути визнаний як зацікавлена сторона по відношенню до конкретного заявника, то в розгляді цієї скарги він участі не бере і засідання Комісії проходить без нього.

ДП «Полтавастандартметрологія» Інструкція системи управління якістю Розгляд скарг та апеляцій		Арк. 12 з 16
Документ I 04_01-2024		Редакція № 1
Розробив(ла): Мужецька Тамара	Перевірів (ла): Жук Оксана	

Рішення щодо поданої скарги Комісія приймає на закритому засіданні, що обумовлюється повною конфіденційністю обговорення питань, поставлених при розгляді скарги.

Рішення Комісії приймаються більшістю голосів і повинно бути підписано всіма її членами, що проголосували за нього. У разі рівного розподілу голосів «за» та «проти», голос Голови Комісії є вирішальним.

Протокол засідання Комісії має чітко і коротко описувати суть скарги, зміст усіх запитань, відповідей і виступів. Протокол засідання Комісії підписуються її Головою та Секретарем.

Протоколи засідань та рішення Комісії зберігаються у представника керівництва.

9.3 Комісія може прийняти такі рішення:

дії ОС/ООВ/метрологічного підрозділу, що оскаржуються, не правочинні – скарга обґрунтована. ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» приймає рішення щодо відповідних дій стосовно задоволення скарги;

дії ОС/ООВ/метрологічного підрозділу, що оскаржуються, правочинні – заявнику відмовляють у задоволенні його скарги.

Рішення Комісії доводиться до відома ОС/ООВ/метрологічного підрозділу та заявника протягом п'яти днів з дати прийняття рішення.

Усі витрати, пов'язані з розглядом скарги, несе кожна із сторін.

У випадку незгоди з рішенням Комісії, заявник має право звернутися до комісії щодо розгляду скарг НААУ, а також до суду, згідно з чинним законодавством України. При цьому скарга повинна містити обґрунтовані аргументи щодо незгоди з одержаним рішенням і документи, що пов'язані з предметом конфлікту.

9.4 За рішеннями Комісії, в разі потреби, ОС/ООВ/метрологічний підрозділ проводить коригувальні дії з метою відновлення відповідності ОС/ООВ/метрологічного підрозділу вимогам ДСТУ EN ISO/IEC 17065, ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1, наказу Мінекономрозвитку України від 30.06.2020 № 1242 у найкоротший термін.

Коригувальні дії та оцінювання їх ефективності проводяться та документуються відповідно до вимог методики системи управління якістю М 04_02 «Контроль невідповідностей і коригувальні дії».

ДП «Полтавастандартметрологія» Інструкція системи управління якістю		Арк. 13 з 16
Розгляд скарг та апеляцій		
Документ І 04_01-2024		Редакція № 1
Розробив(ла): Мужецька Тамара	Перевірів (ла): Жук Оксана	

Додаток А
(рекомендований)

ЖУРНАЛ реєстрації скарг та апеляцій

№ з/п, дата реєст- рації скарги (апеля- ції)	Найменування підприємства або ПБ особи, що подає скаргу (апеляцію), адреса, телефон	Зміст скарги (апеляції)	№ наказу про створення комісії, склад комісії	Кінцевий термін розгляду скарги (апеляції)	Результат розгляду скарги (апеляції), рішення апеляційної комісії	Реєстрацій- ний номер листа- відповіді заявнику
1	2	3	4	5	6	7

Додаток А І 04_01-2024 редакція 1

ДП «Полтавастандартметрологія» Інструкція системи управління якістю Розгляд скарг та апеляцій		Арк. 14 з 16
Документ I 04_01-2024		Редакція № 1
Розробив(ла): Мужецька Тамара	Перевірів (ла): Жук Оксана	

Лист ознайомлення з документом

ПРИЗВИЩЕ, Власне ім'я	посада	дата	підпис
БЛЕНЬКА Олена	начальник Кременчуцького відділення		
ГАЛАЙ Анна	заступник генерального директора з метрології		
КИРИЛЕНКО Іван	начальник відділу з оцінки відповідності засобів виміральної техніки		
КУЛІНІЧ Людмила	начальник науково-дослідного центру випробувань електричних ламп та технологічного обладнання		
МАМАСУЄВ Валерій	начальник відділу повірки та калібрування ЗВТ механічних та геометричних величин		
МАМЧЕНКО Інна	начальник відділу стандартизації та оцінки відповідності Кременчуцького відділення		
ОЛЬШАНИК Володимир	начальник відділу повірки та калібрування ЗВТ механічних та геометричних величин Кременчуцького відділення		
ПЕТРЕНКО Валентин	начальник відділу повірки та калібрування ЗВТ електротеплотехнічних величин Кременчуцького відділення		
РЕМІЗОВА Надія	начальник науково-дослідного випробувального центру харчової продукції		
СИРОТА Олена	начальник відділу з оцінки відповідності систем менеджменту та харчової продукції		
СТЕПАНОВ Дмитро	начальник антикорупційної служби		
ФЕДОРИНА Тетяна	начальник служби з оцінки відповідності світлотехнічної та електропобутової продукції		
ЯСИНОВСЬКА Тетяна	начальник відділу з оцінки відповідності промислової продукції		

ДП «Полтавастандартметрологія» Інструкція системи управління якістю Розгляд скарг та апеляцій		Арк. 15 з 16
Документ I 04_01-2024		Редакція № 1
Розробив(ла): Мужецька Тамара	Перевірів (ла): Жук Оксана	

**Лист ознайомлення з документом
Сумська філія ДП «Полтавастандартметрологія»**

ПРИЗВИЩЕ, Власне ім'я	посада	дата	підпис
БОРЗАНИЦЯ Людмила	начальник відділу з оцінки відповідності продукції та систем менеджменту		
КЛИМОВ Костянтин	провідний юрисконсульт		
ЛИНОК Денис	начальник відділу повірки засобів вимірювальної техніки м. Шостка		
МАНДРИК Валентина	начальник випробувальної лабораторії		
МЕЛЬНИК Володимир	директор філії		
ОДНОРАЛОВ Володимир	начальник метрологічного центру		
ОСТРОГ Тетяна	начальник сектору систем менеджменту		
ПОРТЯНОЙ Дмитро	начальник відділу повірки та калібрування електро-радіо-іонізуючих засобів вимірювальної техніки		
САВІСЬКО Наталія	начальник відділу забезпечення діяльності філії		
САХНО Віктор	начальник відділу повірки та калібрування механічних та лінійно-кутових засобів вимірювальної техніки		
СУШКО Валентин	начальник відділу повірки та калібрування теплотехнічних та фізико-хімічних засобів вимірювальної техніки		
ЧМІЛЕНКО Олександр	начальник відділу повірки засобів вимірювальної техніки м. Конотоп		

ДП «Полтавастандартметрологія» Інструкція системи управління якістю		Арк. 16 з 16
Розгляд скарг та апеляцій		
Документ I 04_01-2024		Редакція № 1
Розробив(ла): Мужецька Тамара	Перевірив (ла): Жук Оксана	

**Лист ознайомлення з документом
Черкаська філія ДП «Полтавастандартметрологія»**

ПРИЗВИЩЕ, Власне ім'я	посада	дата	підпис
БОНДАР Вікторія	начальник науково-технічного відділу повірки і калібрування засобів вимірювальної техніки теплотехнічних та електричних величин		
ГУСАЧЕНКО Олена	начальник відділу з оцінки відповідності продукції та систем менеджменту		
ЖУРБА Андрій	начальник випробувальної лабораторії будівельних матеріалів, виробів, конструкцій		
КАМША Олександр	в. о. директора філії		
ЛУЦЕНКО Михайло	начальник відділу повірки засобів вимірювальної техніки м. Умань		
МОШЕНСЬКИЙ Володимир	начальник відділу забезпечення діяльності філії		
НЕЙМАШ Інна	начальник випробувальної лабораторії харчової продукції та продукції легкої промисловості		
НЕТРЕБЕНКО Костянтин	начальник відділу повірки засобів вимірювальної техніки м. Ватутіне		
РЯДІНСЬКИХ Валерій	начальник відділу повірки і калібрування засобів вимірювальної техніки механічних та геометричних величин		
СОТНИК Світлана	начальник випробувального центру		
ХАРЕНКО Галина	начальник відділу з надання послуг		
Шуліка Володимир	заступник директора філії		