

ВИТЯГ З ПОРЯДКУ РОЗГЛЯДУ АПЕЛЯЦІЙ

3.2 Подання та реєстрація апеляції

3.2.1 У разі незгоди з прийнятим рішенням щодо оцінки відповідності (зокрема, рішення про відмову у видачі сертифіката відповідності, рішення про скорочення галузі акредитації) заявник має право надіслати у будь-який зручний спосіб письмовий запит на адресу ООВ. Апеляція повинна мати підпис та ПІБ особи, яка склала апеляцію та, якщо апелянтом є юридична особа, додатково містити реквізити юридичної особи.

3.2.2 В апеляції має бути чітко викладена суть справи та бажане апелянтом рішення. До апеляції повинні додаватись усі необхідні документи й матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції.

3.2.3 Апеляція подається не пізніше ніж місяць з моменту інформування заявника про прийняте рішення щодо оцінки відповідності. Свідченнями про дату інформування заявника про прийняте рішення щодо оцінки відповідності є штамп поштового відділення одержувача листа з рішенням ООВ, підпис представника заявника про отримання рішення щодо оцінки відповідності на другому примірнику рішення або у журналі вихідної кореспонденції.

3.2.4 Датою подання апеляції є дата отримання її ООВ поштою або особисто від представника об'єкту оцінки відповідності.

Усі апеляції, що надходять до ООВ, приймаються та реєструються у день їх надходження в журналі вхідної кореспонденції. Після проведення реєстрації документи передаються на розгляд керівникові ООВ.

3.2.5 Керівник ООВ, розглянувши зміст апеляції у найкоротшій термін, наказом по ООВ створює Апеляційну комісію згідно Положення про апеляційну комісію та надає апеляцію «для розгляду» на засіданні апеляційної комісії.

3.2.6 Завізовані керівником апеляції подаються для розгляду до апеляційної комісії ООВ. Факт отримання апеляції і передачі її на розгляд апеляційної комісії, ООВ повідомляє апелянту офіційним листом.

3.2.6.1 В ході розгляду апеляції, апелянту також повідомляються:

- час розгляду апеляції апеляційною комісією;
- можливість участі представників апелянта у розгляді його питання апеляційною комісією;
- проміжні звіти та підсумки розгляду апеляції;
- рішення, прийняте апеляційною комісією.

3.2.7 Рішення, прийняте апеляційною комісією, повинне ухвалюватися, або перевірятися і затверджуватися, особою (ами), не залученими попередньо до змісту апеляції.

ООВ несе відповідальність за всі рішення на всіх рівнях процесу розгляду апеляцій.

3.2.8 Апеляційна комісія, як правило, приймає одне з таких рішень:

- видати сертифікат відповідності продукції, послуг, систем управління якістю (ліцензію на право застосування знака відповідності);
- відмовити у видачі сертифікату (ліцензії);
- скасувати виданий сертифікат (ліцензію).

3.2.9 Керівництво ООВ здійснює аналіз отриманих матеріалів та рішення апеляційної комісії з метою розроблення коригувальних дій, які повинні включати заходи:

- для зменшення наслідків будь-якої невідповідності, що призвела до апеляції чи скарги;
- відновлення відповідності з вимогами сертифікації настільки швидко, наскільки можливо;
- запобігання повторенню невідповідності.

Результати виконання належних подальших дій за рішенням

апеляційної комісії документально оформлюються та оцінюються їх ефективність.

3.2.10 Якщо раніше мали місце подібні апеляції чи ситуації, які могли привести до апеляцій чи скарг, керівництво ООВ, при плануванні корегувальних дій, повинне врахувати результати розгляду подібних попередніх апеляцій.

3.2.11 ООВ надає офіційне повідомлення апелянту щодо закінчення процесу розгляду апеляції та дії, які ним впроваджені за рішенням апеляційної комісії.

3.2.12 При плануванні сертифікації керівництво ООВ контролює, що особи, залучені до процесу розгляду апеляцій, не виконували аудит і не ухвалювали рішення щодо сертифікації стосовно апелянта.

3.3.9 У разі неможливості вирішити спірне питання апеляційною комісією ООВ, або незгоди з рішенням особи, що подала апеляцію, матеріали можуть передаватися до апеляційної комісії центрального органу виконавчої влади у сфері охорони здоров'я.

4 ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА СПІРНИХ ПИТАНЬ

4.1 Процес розгляду скарг та спірних питань (далі - скарг) включає такі елементи і процедури:

- принципи процесу отримання, підтвердження, розслідування скарг та вирішення які дії треба вжити;

- реєстрування і відслідковування скарг, включаючи дії, що вжиті;

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

4.2 З метою забезпечення, що розгляд скарг здійснюється неупереджено і без будь-яких дискримінаційних дій проти особи, яка подала скаргу, процедура розгляду скарг передбачає дотримання таких принципів:

- обов'язкове реєстрування усіх отриманих скарг;

- розгляд скарг особами, які компетентні і не мають відношення до питання, що оскаржується;

- інформування позивача про отримання скарги, закінчення процесу її розгляду, результати та прийняті рішення.

4.3 Процедури розгляду скарг включають:

- реєстрацію отриманої скарги;

- оброблення скарги;

- впровадження коригувальних чи запобіжних дій;

- повідомлення заявника про результати розгляду скарги та впроваджені заходи;

- документування матеріалів розгляду скарги.

4.4 Реєстрації підлягають усі скарги, що надійшли до ООВ, за винятком тих, які не містять інформації щодо авторства. Такі скарги вважаються анонімними і розгляду не підлягають.

Реєстрацію скарг проводить особа, відповідальна за ведення діловодства в ООВ.

Реєстрація скарг здійснюється у Журналі реєстрації апеляцій та скарг .

4.5 Розгляд скарг.

Після реєстрації скарга надається керівнику ООВ, який встановлює, чи стосується скарга діяльності з сертифікації, за яку несе відповідальність ООВ, чи вона стосується сертифікованої продукції або системи управління якістю заявника (у цьому випадку заявник сповіщається про отримання скарги і має право висловити своє бачення проблеми).

За результатами ознайомлення із скаргою та визначення напрямку діяльності, якої стосується скарга, керівник ООВ призначає комісію для розгляду скарги або доручає розгляд компетентній по суті скарги особі. В разі наявності загрози неупередженості, при розгляді скарги персоналом ООВ, вона може передаватися для розгляду до апеляційної комісії.

До складу комісії не призначаються особи, які мають відношення до питання, що оскаржується.

Комісія ознайомлюється із скаргою, збирає та аналізує необхідні матеріали та інформацію, які стосуються суті питання, що оскаржується. У разі необхідності комісія повідомляє позивача про отримання скарги і впровадження процесу її розгляду, а також може заслухати позивача.

Термін розгляду скарги комісією не повинен перевищувати 15 діб. Якщо термін розгляду скарги потребує більшого часу, позивач повинен бути про це сповіщений.

За результатами розгляду скарги комісія готує проект рішення по скарзі та пропозиції щодо впровадження коригувальних чи запобіжних дій. Підготовлені документи подаються керівнику ООВ (особі, яка його заміщує) для прийняття остаточного рішення.

4.6 Після прийняття остаточного рішення, в разі потреби, здійснюється впровадження коригувальних чи запобіжних дій.

4.7 На протязі трьох робочих днів після прийняття остаточного рішення по скарзі, позивачу направляється письмова відповідь у якій обґрунтовано та в коректній формі наводяться результати розгляду скарги та дії, що впроваджені (впроваджуються).

4.8 Результати розгляду скарги документуються і зберігаються у справі матеріалів розгляду скарг на протязі не менш ніж три роки. Документування і зберігання матеріалів розгляду скарг здійснює Представник керівництва в системі управління якістю.

4.9 Відповідальними за дотримання порядку розгляду скарг є керівник ООВ.