

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ АПЕЛЯЦІЙ ТА СКАРГ

Державне підприємство «Український медичний центр сертифікації (ДП «УМЦС»), як орган з сертифікації/оцінки відповідності має документований процес для отримання, оцінювання і ухвалення рішень за апеляціями та скаргами («Положення про апеляційну комісію та порядок розгляду апеляцій, скарг та спірних питань»).

Директор ДП «УМЦС», як керівник органу з сертифікації демонструє своє лідерство та свої обов'язки щодо системи управління якістю, в тому числі про відповідні апеляції та скарги від користувачів робіт

Стала зобов'язаність щодо реагування на скарги дає змогу як персоналу, так і замовникам сприяти поліпшуванню продукції та процесів організації. Ці зобов'язання відображені у визначенні, прийнятті та розповсюдженні методик щодо розв'язання апеляції та скарг.

Розгляд апеляцій

У разі надходження апеляцій на адресу ДП «УМЦС», управління апеляцією здійснюється згідно з вимогами внутрішньої методики ДП «УМЦС», ISO ІЕС17021-1:2015 та ISO/ІЕС 17065:2012.

При незгоді з процедурами і результатами сертифікації/оцінки відповідності або наглядового аудиту з боку ДП «УМЦС» організація-заявник або інша сторона може подати апеляцію до ДП «УМЦС». Подача апеляції не зупиняє дії прийнятих рішень.

Для розгляду апеляцій в ДП «УМЦС» має бути створена Апеляційна комісія (далі Комісія), яка розглядає апеляції та спірні питання між замовником чи іншою стороною і ДП «УМЦС» з питань:

- відмови у сертифікації/оцінці відповідності, видачі, підтвердженні, а також з питань тимчасового зупинення та анулювання дії сертифікатів/рішень про схвалення;
- порушень регламентованих процедур і правил роботи співробітниками ДП «УМЦС», встановлених у чинних нормативних документах і в документах внутрішньої СУЯ;
- неоднокової інтерпретації фактів заявником чи іншою стороною і співробітниками ДП «УМЦС».

Апеляція повинна подаватися у письмовій формі на ім'я директора ДП «УМЦС» протягом місяця після отримання заявником рішення або інформації про дії ДП «УМЦС», які заявник бажає оскаржити.

Зареєстрована в установленому порядку апеляція та інші матеріали, що йдуть разом з нею, передаються директору ДП «УМЦС».

Для розгляду апеляції директор ДП «УМЦС» створює апеляційну комісію у складі заступника директора, представників структурних підрозділів з сертифікації/оцінки відповідності, але які не приймали участь в роботах, за результатами яких надійшла апеляція, представники випробувальної лабораторії (за потреби), товариств (спілок) споживачів та інших зацікавлених організацій (за згодою).

Комісія розглядає апеляцію у термін не пізніше одного місяця після її реєстрації ДП «УМЦС».

Під час розгляду апеляції заявник (його представники), а також представники ДП «УМЦС» мають право виступати, задавати питання, давати відповіді, робити заяви, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах.

Рішення щодо розглянутої апеляції апеляційна комісія приймає на закритому засіданні, забезпечуючи повну конфіденційність обговорення апеляції.

Рішення комісії письмово доводиться до сторін, які брали участь у розгляді апеляції.

В разі незгоди однієї з сторін з рішенням апеляційної комісії воно може бути оскаржене, залежно від системи сертифікації в Національному агентстві з акредитації України або Міністерстві економічного розвитку і торгівлі України.

Розгляд скарг

Розгляд скарг, які надійшли до ООВ, проводиться в такому порядку:

Споживач, який має намір подати скаргу звертається до ДП «УМЦС». Лист зі скаргою реєструється у встановленому порядку, після чого передається на розгляд керівництву ДП «УМЦС». Якщо скарга обґрунтована, по ній розробляються коригувальні дії, виконання яких регламентовано внутрішніми процедурами ДП «УМЦС». Результати аналізування і опрацювання скарг в письмовому вигляді доводяться до відома організації, від якої дана скарга надійшла.

У разі необґрунтованості скарги підготовлюється офіційна відповідь з доказами правильності дій ДП «УМЦС» стосовно до випадку, зазначеного в скарзі.