

ДЕРЖАВНЕ ПІДПРИЄМСТВО
«КРИВОРІЗЬКИЙ ЕКСПЕРТНО-ТЕХНІЧНИЙ ЦЕНТР ДЕРЖПРАЦІ»
(ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ»)

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ
ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ»

14. 11.2019 р № 149-ОД

РОБОЧА ІНСТРУКЦІЯ ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ

PI 05.2-01-03-2019

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Вводиться в дію

15. 11. 2019 р.

Примірник офиційн

Відмітки про перегляд документу:

| | | | | | |
|---------|--|--|--|--|--|
| Дата: | | | | | |
| Підпис: | | | | | |

м. Кривий Ріг
2019

1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1.1 Ця робоча інструкція (далі по тексту - Інструкція) визначає вимоги для забезпечення результативного та ефективного дослідження, обробки та вирішення скарг і апеляцій, пов'язаних із діяльністю ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ» (далі – Підприємство).

У випадках, передбачених Законом України «Про звернення громадян» (далі - Закон), Інструкція застосовується в частині, яка не суперечить Закону.

1.2 Дія даної процедури поширюється на відповідальних за розгляд та вирішення скарг та апеляцій.

1.3 Періодичність перевірки інструкції відбувається за потребою.

2 ПОСИЛАННЯ

2.1 В цій Інструкції використані положення та наявні посилання на такі нормативні документи:

- ~ Закон України «Про звернення громадян»;
- ~ ДСТУ ISO 9000:2015 Система управління якістю. Основні положення та словник;
- ~ ДСТУ ISO 9001:2015 Система управління якістю. Вимоги;
- ~ ДСТУ ISO/IES 17020:2014 Оцінювання відповідності. Вимоги щодо діяльності різних типів органів, що здійснюють інспектування;
- ~ MI 01-06-2019 СУЯ Контроль документів;
- ~ MI 05-05-2019 СУЯ Коригувальні дії;
- ~ ПСМ 007-03-2019 Забезпечення неупередженості діяльності та захисту конфіденційності інформації і прав замовника;
- ~ РІ 01-01-03-2019 Інструкція з діловодства;
- ~ Перелік форм системи менеджменту затверджений в ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ».

3 ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ І СКОРОЧЕННЯ

3.1 В цій Інструкції використовуються терміни та визначення, наведені в ДСТУ ISO 9000:2015, ДСТУ ISO 9001:2015, ДСТУ ISO/IES 17020:2014.

3.2 В цій інструкції використовуються такі терміни та скорочення:

Заявник - юридична або фізична особа, яка висловлює невдоволення, яке класифікується як скарга.

Скарга - це висловлення невдоволення діяльністю підприємства з боку будь-якої організації або особи з очікуванням відповіді.

Апеляція - звернення замовника переглянути рішення, ухвалене підприємством щодо цього об'єкта.

Коригувальні дії - це дії, які виконують, щоб усунути причину невідповідності та запобігти її повторному виникненню.

4 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

4.1 Відповідальність за виконання вимог, передбачених цією Інструкцією, несе вище керівництво ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ», керівники структурних підрозділів та персонал відповідно до посадових інструкцій.

4.2 Відповідальність за розробку та підтримання в робочому стані цієї інструкції несе керівник з якості.

5 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

В ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ» встановлено процедуру вирішення скарг та апеляцій, які надішли з боку замовників робіт з інспектування (експертних робіт) (Далі – Замовники) або інших сторін. Встановлена процедура вирішення скарг та апеляцій передбачає:

- своєчасність реагування на скарги та апеляції щодо роботи ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ»;

- компетентність персоналу, який залучається до вирішення питань, пов'язаних зі скаргами та апеляціями Замовників та інших сторін;

- принциповість при розгляді та вирішенні таких питань;

- неупередженість уповноважених фахівців та керівництва Підприємства при розгляді скарг та апеляцій з боку Замовників або інших сторін;

- ефективне співробітництво з Заявниками та зворотний зв'язок з ними.

Документи, які надішли в ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ» та щодо їх розгляду та прийняття рішення є конфіденційною інформацією в частині, що стосується заявника та предмета оскарження.

5.1 Порядок розгляду скарг.

Блок-схема порядку розгляду скарг в ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ» наведено в додатку А даної Інструкції.

Порядок розгляду скарг включає наступні етапи:

- реєстрація скарги;
- обробка скарги;
- коригувальні дії (у випадку необхідності);
- повідомлення заявників про результати розгляду скарги;
- документування процесу розгляду скарги та архівування документів.

5.1.1 Реєстрація скарг.

Якщо до співробітника Підприємства надходить потенційна скарга, викладена в усній формі, такий співробітник у триденний термін, складає службову записку на ім'я директора ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ» за підписом керівника відповідного структурного підрозділу. В службовій записці повинні бути викладені обставини отримання потенційної скарги та її суть. Після накладання відповідної резолюції Директором ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ» на службовій записці, щодо отримання потенційної скарги в усній формі, скаргу реєструють на Підприємстві.

Всі скарги подані у письмовій формі, надаються директору ДП "КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ" або особі, яка його заміщує, для ознайомлення та призначення відповідальної особи за її розгляд (резолюція на скарзі).

Реєстрація скарг здійснюється організатором діловодства в "Журналі реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян" (Додаток В). Реєстрації підлягають всі скарги, за виключенням тих, де неможливо визначити заявника.

5.1.2 Обробка скарг.

У випадку необхідності створюється комісія з розгляду скарги (далі – Комісія), до складу якої залучаються посадові особи та фахівці, які не брали безпосередньої участі у виконанні робіт за зазначеною скаргою, але при цьому мають необхідну кваліфікацію.

До розгляду скарги можуть бути залучені сторонні спеціалісти, які мають необхідну для вирішення скарги кваліфікацію, після погодження їх кандидатур директором ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ». Всі залучені сторонні спеціалісти зобов'язані дотримуватись затвердженої на підприємстві процедури «Забезпечення неупередженості діяльності та захисту конфіденційності інформації і прав замовника» та підписати «Заяву щодо незалежності, неупередженості та конфіденційності інформації» (Ф-01-11-19/1 від 21.10.19).

Відповідальність Комісії:

Голова Комісії несе відповідальність за:

- повноту та правильність виконання Комісією своїх функцій;
- об'єктивність та достовірність рішень, що приймаються.

Члени Комісії несуть відповідальність за порушення:

- етичних норм в процесі розгляду матеріалів та прийняття рішень;
- вимог конфіденційності;
- повноти та правильності виконання своїх функцій.

Секретар Комісії несе відповідальність за:

- ведення документації з питань, пов'язаних з роботою Комісії;
- зберігання в умовах конфіденційності усіх отриманих матеріалів та протоколів засідань.

Відповідальна особа за розгляд скарги або комісія з розгляду скарги знайомиться з матеріалами скарги, перевіряє факти, викладені у скарзі, збирає додаткові матеріали з питань, які порушуються у скарзі (за необхідністю), вислуховує думки та пояснення сторін.

Після ознайомлення з усіма зібраними за скаргою матеріалами, відповідальна особа з розгляду скарги або комісія готує:

- проект відповіді заявників з питань, які порушуються у скарзі;

Можуть бути прийняті наступні рішення:

- про задоволення скарги (повністю або частково);
- про відмову в задоволенні скарги.

Рішення про відмову в задоволенні скарги приймається у випадках, якщо:

- дії осіб визнані законними і обґрутованими;
- скарга не обґрутована або факти, викладені в скарзі, не підтверджуються;
- дії осіб оскаржуються в судовому порядку.

- проект плану коригувальних дій (за необхідності).

Проекти цих документів надаються директору ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ» або особі, яка його заміщує, для прийняття остаточного рішення.

5.1.3 Коригувальні дії (за необхідності)

Після прийняття остаточного рішення за скаргою, за необхідності, здійснюються коригувальні дії у відповідності до вимог МІ 05-05-2019.

Скарги розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження.

Якщо впродовж місяця вирішити питання, викладені у скарзі, неможливо, директор ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ» або особа, яка його замішує, визначають необхідний термін для їх вирішення, про що повідомляють Заявника. При цьому загальний термін вирішення питань, які порушуються у скарзі, не може перевищувати сорок п'ять днів.

Якщо у визначеній скарзі йдеться про відшкодування коштів Заявнику внаслідок негативної діяльності, то в роботі зі скаргою приймає участь юрист консультант, який в разі подальших суперечок представлятиме Підприємство у господарчому чи адміністративному судах.

5.1.5 Повідомлення Заявника про результати обробки скарги.

Впродовж трьох робочих днів від дати ухвалення рішення за скаргою Заявникові направляється письмова відповідь, яка має містити посилання на нормативно-правову документацію.

5.1.6 Документування розгляду скарги та зберігання документів.

За результатами розгляду скарги відповідальним виконавцем оформлюється відповідь Заявникові в довільній формі, яка реєструється організатором діловодства в «Журналі реєстрації вихідних документів» (Додаток Г). Документація з розгляду скарги, по закінченню року, підшивачається у справу і передається на збереження до архівного приміщення ДП "КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ".

Всі скарги аналізуватимуться як частина аналізування з боку вищого керівництва, що надасть можливість визначити загальні випадки і вжити відповідних заходів, щоб в майбутньому такі скарги не повторювались.

5.2 Порядок розгляду апеляції

Блок схема порядку розгляду апеляції в ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ» наведено в додатку Б даної інструкції.

Порядок розгляду апеляції включає наступні етапи:

- подання та реєстрація апеляції;
- створення Апеляційної комісії;
- розгляд апеляції;
- прийняття рішення та повідомлення апелянта;
- коригувальні дії;
- документування процесу розгляду апеляції та зберігання документів.

5.2.1 Подання та реєстрація апеляції

Якщо Замовник бажає подати апеляцію, він повинен подати її в письмовій формі, але не пізніше одного місяця після одержання письмового рішення, яке він має намір опротестувати.

В апеляції повинна бути чітко викладена суть питання. До апеляції додаються всі необхідні матеріали та документи, які підтверджують та пояснюють факти, які містяться в апеляції, а також клопотання особи, яка подала апеляцію.

Подана апеляція не зупиняє дії прийнятого рішення.

Реєстрація апеляції здійснюється організатором діловодства в «Журналі реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян» (додаток В).

5.2.2 Створення Апеляційної комісії

Після реєстрації апеляції директор ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ» призначає відповідальну особу, яка проводить попереднє аналізування апеляції, після чого створює Апеляційну комісію (далі – Комісія), до складу якої включаються керівники та фахівці з врахуванням особистих якостей, кваліфікації та практичного досвіду роботи відповідно до спірних питань, що розглядаються. При формуванні Комісії повинна забезпечуватись незалежність її членів від конфліктуючих сторін.

До розгляду апеляції можуть бути залучені сторонні спеціалісти, які мають необхідну для вирішення апеляції кваліфікацію, після погодження їх кандидатур директором ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ». Всі залучені сторонні спеціалісти зобов'язані дотримуватись затвердженої на підприємстві процедури «Забезпечення неупередженості діяльності та захисту конфіденційності інформації і прав замовника» та підписати «Заяву щодо незалежності, неупередженості та конфіденційності інформації» (Ф-01-11-19/1 від 21.10.19).

Відповідальність Комісії:

Голова Комісії несе відповідальність за:

- повноту та правильність виконання Комісією своїх функцій;
- об'ективність та достовірність рішень, що приймаються.

Члени Комісії несуть відповідальність за порушення:

- етичних норм в процесі розгляду матеріалів та прийняття рішень;
- вимог конфіденційності;
- повноти та правильності виконання своїх функцій.

Секретар Комісії несе відповідальність за:

- ведення документації з питань, пов'язаних з роботою Комісії;
- зберігання в умовах конфіденційності усіх отриманих матеріалів та протоколів засідань.

Апеляційна комісія в своїй діяльності керується чинним законодавством і нормативними документами системи якості. До складу Комісії не залучаються особи, включаючи керівний персонал, рішення яких опротестовується.

5.2.3 Розгляд апеляції

При аналізі апеляцій розглядаються наступні чинники:

- відповідність етапів проведення інспектування вимогам НД;
- правильність реєстрації та оброблення результатів інспектування;
- функціональність устаткування;
- якість витратних матеріалів;
- дотримання умов навколошнього середовища;
- компетентність персоналу.

Факт отримання апеляції і передачі її на розгляд Комісії, офіційним листом повідомляється апелянту. В ході розгляду апеляції Комісією також повідомляється:

- дата та час розгляду апеляції Комісією;
- можливість участі представників апелянта у розгляді його питання Комісією.

У разі необхідності, за письмовою вимогою Заявника, який подав апеляцію, надається офіційне повідомлення щодо поточного розгляду апеляції, проміжні звіти та строки її реалізації.

Комісія розглядає апеляцію у тридцяти денний термін від дня її надходження. Якщо протягом цього часу вирішити порушенні в апеляції питання неможливо, Голова Комісії встановлює додатковий термін для її розгляду, про що обов'язково повідомляється особі, яка подала апеляцію. При цьому загальний термін розгляду апеляції не може перевищувати сорока п'яти днів.

Апелянт та особи, рішення яких опротестовуються, мають право бути заслуханими на засіданні Комісії або іншим чином офіційно представити свої інтереси.

У разі неприбуття представників сторін (за наведених доказів належного повідомлення), Апеляційна комісія має право розглянути апеляцію за їх відсутності.

5.2.4 Прийняття рішення та повідомлення апелянта

Після ознайомлення з усіма зібраними матеріалами Комісія готує:

- проект відповіді апелянту з питань, які порушуються в апеляції;

Можуть бути прийняті наступні рішення:

- про задоволення апеляції (повністю або частково);
- про відмову в задоволенні апеляції.

Рішення про відмову в задоволенні апеляції приймається у випадках, якщо:

- дії осіб визнані законними і обґрутованими;
- апеляція не обґрутована або факти, викладені в апеляції, не підтверджуються;
- дії осіб оскаржують ся в судовому порядку.

- проект плану коригувальних дій (за необхідності).

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

Рішення Апеляційної комісії фіксується в протоколі засідання, який підписується Головою комісії та її членами. Для ведення протоколу засідання розгляду апеляції Голова Комісії призначає секретаря.

Проекти цих документів надаються директору ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ» або особі, яка його заміщує, для ухвалення остаточного рішення.

Апеляційна комісія письмово (лист у довільній формі) сповіщає апелянта про прийняті Комісією рішення та про заходи, які впроваджені за прийнятым рішенням.

5.2.5 Коригувальні дії (за необхідності)

При виявлені невідповідної роботи в результаті аналізу апеляції розпорядженням директора ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ» призупиняється проведення інспектування (проведення експертних робіт), якщо вони не закінчені на момент перевірки апеляції. Видані висновки експертизи / звіти / технічні звіти відкликаються.

Після ухвалення остаточного рішення в рамках заявленої апеляції, за необхідності, здійснюються коригування дій у відповідності до вимог MI 05-05-2019.

Після усунення причин виникнення невідповідної роботи проводиться повторне інспектування (виконання експертних робіт).

5.2.6 Документування процесу розгляду апеляції та зберігання документів

Протокол засідання Апеляційної комісії разом з іншою документацією з розгляду апеляції передається організатору діловодства, по закінченню року, підшивавається у справу і передається на збереження до архівного приміщення ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ».

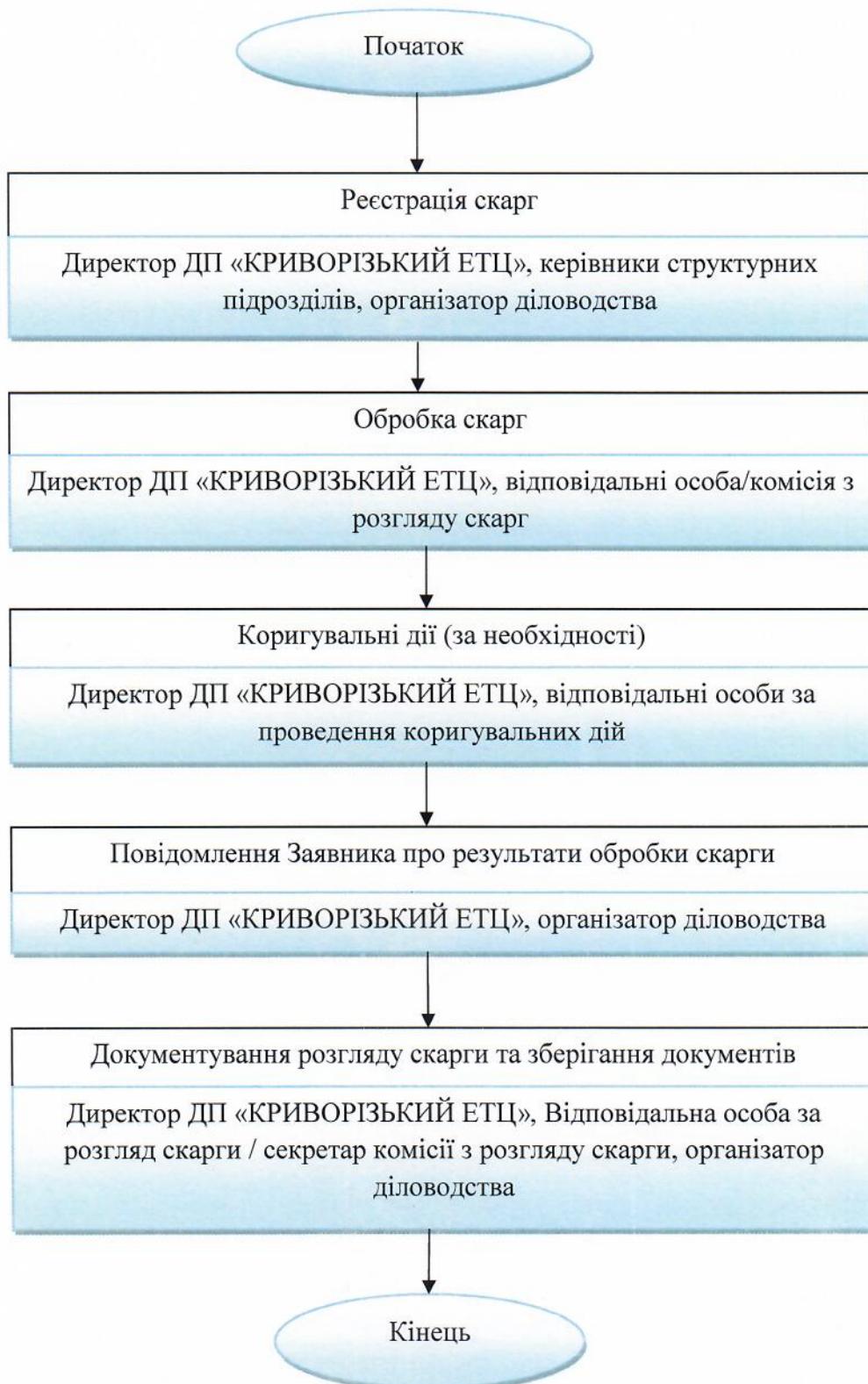
6 ДОКУМЕНТУВАННЯ ТА ЗБЕРІГАННЯ

6.1 Порядок розробки, погодження, затвердження та внесення змін до цієї Інструкції - згідно з МІ 01-06-2019.

6.2 Розсылка цієї процедури здійснюється згідно п. 5.1.2 МІ 01-06-2019.

6.3 Оригінал цієї процедури зберігається в службі з сертифікації.

Блок схема порядку розгляду скарг в ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ»



Блок схема порядку розгляду апеляцій в ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ»

