

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

ЗАТВЕРДЖЕНО

Заступник директора

з виробничих питань

ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ»



Роман КИРЮШКО

05 2024 р.

**СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ
СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ
Процедура**

№ ПСУ.09-2024

Екземпляр № _____
Місцезнаходження
екземпляра _____
Всього
екземплярів _____

Здано до архіву

підпис _____ дата _____

ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ» Орган з інспектування	Процедура № ПСУ.09-2024	Сторінка <u>2</u> Сторінок <u>11</u> Оновлення: 01 Дата: 02.05.2024 р.
--	----------------------------	--

Ця процедура підлягає оновленню згідно з процедурою №ПСУ.04-2024.

Передача третім особам тільки за дозволом представника керівництва з якості.

Одержувач зобов'язується зберігати конфіденційність.

Копіювання заборонено.

Екземпляри знаходяться: № 1 - у представника керівництва з якості

З процедурою ознайомлені: дивись лист ознайомлення

ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ» Орган з інспектування	Процедура № ПСУ.09-2024	Сторінка <u>3</u> Сторінок <u>11</u> Оновлення: 01 Дата: 02.05.2024 р.
--	----------------------------	--

ЗМІСТ

		С
1	Мета	4
2	Сфера застосування	4
3	Нормативні посилання	4
4	Терміни, позначення та скорочення	4
5	Відповідальність	4
6	Загальні положення	5
7	Порядок обробки скарг та їх вирішення	6
8	Порядок зберігання скарг.....	8
9	Порядок відшкодування збитків.....	8
Додаток А. Форма журналу реєстрації скарг		9

ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ» Орган з інспектування	Процедура № ПСУ.09-2024	Сторінка <u>4</u> Сторінок <u>11</u> Оновлення: 01 Дата: 02.05.2024 р.
--	----------------------------	--

1 Мета

Вирішення скарг здійснюється з метою усунення невідповідностей та забезпечення задоволеності замовників згідно з вимогами ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019.

2 Сфера застосування

Ця процедура встановлює процес обробки скарг та забезпечення задоволеності замовника.

Процедура є обов'язковою для представника керівництва з якості та керівництва органу з інспектування ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ».

3 Нормативні посилання

В цій процедурі здійснюються посилання на такі нормативні документи:

– ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019 «Оцінка відповідності. Вимоги до роботи різних типів органів з інспектування» (EN ISO/IEC 17020:2012, IDT; ISO/IEC 17020:2012, IDT).

4 Терміни, позначення та скорочення

В цій процедурі використовуються такі терміни визначення та скорочення:

- ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ» – Державне підприємство «Криворізький експертно-технічний центр»;
- СУ – система управління;

5 Відповідальність

5.1 Відповідальність за вирішення скарг та рекламаций в межах органу з інспектування ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ» покладено на заступника директора з виробничих питань.

ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ» Орган з інспектування	Процедура № ПСУ.09-2024	Сторінка <u>5</u> Сторінок <u>11</u> Оновлення: 01 Дата: 02.05.2024 р.
--	----------------------------	--

5.2 Відповідальність за реєстрацію та контроль опрацювання скарг, ефективність впровадження коригувальних дій покладено на представника керівництва з якості.

5.3 Відповідальність за проведення розслідувань, складання актів за результатами розслідувань та виявлення причин покладено на керівника органу з інспектування ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ» та відповідальних технічних експертів.

5.4 Відповідальність за контроль опрацювання скарги, ефективність впроваджених коригувальних дій перед замовником покладено на директора ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ».

6 Загальні положення

6.1 Скарга на невідповідність результатів інспектування приймається до розгляду, якщо вона надіслана офіційно у письмовому вигляді. Анонімні скарги не розглядаються.

6.2 Опис процесу розгляду скарг публічно доступний.

6.3 Кожна скарга реєструється у Журналі реєстрації скарг. Форма журналу наведена в додатку А (Ф.09-01). За ходом опрацювання скарги представник керівництва з якості робить відповідні записи у журналі.

6.4 На кожну скаргу заводиться відповідна справа.

6.5 Процес розгляду скарг має забезпечувати конфіденційність інформації в розумних межах. Якщо скарга стосується персоналу органу з інспектування, то має бути забезпечена конфіденційність розгляду питання обов'язково.

Відомості щодо таких скарг мають знати тільки ті особи, кого вони стосуються.

6.6 В разі справедливості скарги здійснюється повторне інспектування безкоштовно. Відшкодування збитків, за вимогою замовника, здійснюється у відповідності з порядком, встановленим в ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ».

6.7 Якщо для виявлення справедливості скарги проводяться арбітражне інспектування, то вартість цих випробувань сплачується ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ

Зміна №__

Дата

Підпис _____

ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ» Орган з інспектування	Процедура № ПСУ.09-2024	Сторінка <u>6</u> Сторінок <u>11</u> Оновлення: 01 Дата: 02.05.2024 р.
--	----------------------------	--

ЕТЦ» в разі підтвердження хибних результатів.

6.8 Всі дані за скаргою зберігаються у ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ».

6.9 Орган з інспектування підтверджує отримання скарг та надає позивачу проміжні звіти і підсумки. Рішення, що буде повідомлено позивачу, повинно ухвалюватися, або перевірятися та затверджуватися особами, не залученими попередньо до змісту скарги. Орган з інспектування повинен надати офіційне повідомлення позивачу (скаржнику) про закінчення процесу розгляду скарги.

7 Порядок обробки скарг та їх вирішення

7.1 Скарги реєструються секретарем ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ» в журналі вхідної кореспонденції та передаються заступнику директора з виробничих питань ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ», далі – представнику керівництва з якості. Представник керівництва з якості реєструє скаргу в Журналі реєстрації скарг органу з інспектування ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ».

7.2 При отриманні скарги, орган з інспектування повинен упевнитися чи стосується вона діяльності щодо інспектування, за яку він несе відповідальність, і, якщо так, то опрацювати її. До аналізування скарг залучаються керівник органу з інспектування, відповідальні виконавці та представник керівництва з якості (за необхідності).

Орган з інспектування, отримавши скаргу, несе відповідальність за збір і за-свідчення всієї необхідної інформації, щоб підтвердити скаргу.

7.3 Під час аналізування скарги переглядаються наявні дані, в тому числі:

- придатність устаткування;
- документи, що містять вимоги;
- актуальність методів, та процедур іспектування і правильність допоміжних документів (за наявності);
- завдання щодо інспектування;
- рівень кваліфікації персоналу тощо.

ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ» Орган з інспектування	Процедура № ПСУ.09-2024	Сторінка <u>7</u> Сторінок <u>11</u> Оновлення: 01 Дата: 02.05.2024 р.
--	----------------------------	--

7.4 Керівник інспекційного органу та представник керівництва з якості здійснюють опитування співробітників, які були задіяні в інспектуваннях.

7.5 Якщо скарга несправедлива, то представник керівництва з якості готує відповідь про це замовнику. Відповідь підписується заступником директора з виробничих питань ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ» та відправляється замовнику.

7.6 Якщо скарга справедлива, то представник керівництва з якості здійснює аналіз невідповідності (виявляє особу, як допустила хибні результати інспектування) та організовує проведення коригувальних дій згідно з процедурою ПСУ.12-2024.

7.7 Рішення яке буде надано скаржнику чи апелянту приймає або переглядає та ухвалює особа, яка не брала участі в інспекційній діяльності, яка розглядається.

7.8 Орган з інспектування надає офіційне повідомлення скаржнику чи апелянту, що до закінчення процесу розгляду скарги або апеляції на протязі п'яти робочих днів.

7.9 Розслідування та рішення за апеляціями не спричиняють будь-яких дискримінаційних дій.

7.10 За бажанням замовника здійснюються повторні інспектування. Лист-відповідь замовнику готує керівник органу з інспектування. Лист-відповідь підписується заступником директора з виробничих питань ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ» та разом з результатами інспектування відправляється до замовника секретарем ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ».

7.11 У випадку, коли немає єдиного рішення щодо справедливості скарги, призначаються арбітражні інспектування. Орган з інспектування для проведення арбітражних інспектувань вибирається за згодою із замовником. Результати арбітражних інспектувань визнаються як у ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ», так і замовником.

ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ» Орган з інспектування	Процедура № ПСУ.09-2024	Сторінка <u>8</u> Сторінок <u>11</u> Оновлення: 01 Дата: 02.05.2024 р.
--	----------------------------	--

8 Порядок зберігання скарг

8.1 На кожну скаргу створюється справа в окрему папку з діловодства.

8.2 До справи в обов'язковому порядку долучаються: письмове звернення (скарга), переписка з позивачем, висновок за результатами розгляду скарги, копія докладної записки щодо відшкодування збитків (за наявності), копія платіжного доручення (за наявності).

8.3 Справи зі скаргами зберігаються в архіві органу з інспектування протягом 5 років з дати завершення робіт.

9 Порядок відшкодування збитків

9.1 ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ» має договір страхування для погашення збитків під час проведення робіт з інспектування. Страховий договір переглядається щороку.

9.2 Керівництво ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ» несе юридичну та фінансову відповідальність за заподіяні збитки від діяльності органу з інспектування.

9.3 Збитки відшкодовуються в порядку, встановленому в ДП «КРИВОРІЗЬКИЙ ЕТЦ».

Узгоджено:

Керівник органу з інспектування



Сергій МІЛІНТЄЙ

Розроблено:

Представник керівництва з якості



Тетяна КИРЮШКО