



**PERSONAL
EXPERT**

**ТОВ «Орган сертифікації
«ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ»**

ДСТУ EN ISO/IEC 17024:2014

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Наказ ТОВ «Орган сертифікації «ПЕРСОНАЛ-
ЕКСПЕРТ» від 07.03.2013 р. № 4

ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ СКАРГАМИ

ПР.11.2017


Редакція 3
Введено в дію з 08.12.2017 р.

Київ

Даний документ є власністю ТОВ «Орган сертифікації «ПЕРСОНАЛ ЕКСПЕРТ»


Копіювання, тиражування, розповсюдження без письмового дозволу
ТОВ «Орган сертифікації «ПЕРСОНАЛ ЕКСПЕРТ» заборонено.

Ред. № 3 Прим. № __ 1 __

 PERSONAL EXPERT	ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ СКАРГАМИ	ПР.11
ТОВ «Орган сертифікації »ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ»	Редакція №3 Введено в дію з 08.12.2017 р	Аркуш 2 з 7 Прим. № 1

ЗМІСТ

№	Розділ	Стор.
1	СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ	3
2	НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ	3
3	ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ	3
4	ПРОЦЕС РОЗГЛЯДУ СКАРГ	3
	АРКУШ РЕЄСТРАЦІЇ ЗМІН	6

 PERSONAL EXPERT	ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ СКАРГАМИ	ПР.11
ТОВ «Орган сертифікації »ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ»	Редакція №3 Введено в дію з 08.12.2017 р	Аркуш 3 з 7 Прим. № 1

1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1.1 Ця процедура поширюється на орган з сертифікації персоналу (далі – ОС) ТОВ «Орган сертифікації «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ» і розроблена в доповнення п.9.6 Настанови НСУЯ.01.

1.2 Ця процедура встановлює порядок реєстрації, обробки та вирішення скарг та спірних питань щодо рішень та дій ОС.

1.3 Ця процедура є публічно доступною і повинна надаватися без обмежень за вимогою будь-якої особи, яка має спільні стосунки з ОС.

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

У цій процедурі є посилання на такі документи:

НСУЯ.01	Настанова СУЯ
ПР.08	Забезпечення конфіденційності інформації.
ПР.09	Управління документацією.
ПР.15	Застосування коригувальних дій.
ПР.16	Вжиття запобіжних дій.
ЗФ.01	Збірник форм документів.

3 ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ


Скарга – незадоволення, протест чи заперечення, викладені у письмовій формі, стосовно діяльності ОСП (його посадових осіб) при проведенні робіт з сертифікації персоналу.

4 ПРОЦЕС РОЗГЛЯДУ СКАРГ

4.1 Політика вирішення скарг з боку замовників сертифікації персоналу чи інших сторін, полягає в об'єктивному та оперативному вирішенні порушених у скарзі питань та усуненні причин, що призвели до їх появи.

Процес розгляду скарг ОСП включає такі елементи і процедури:

- принципи процесу отримання, підтвердження, розслідування скарг і вирішення, які дії треба вжити;
- реєстрування і відслідковування скарг, включаючи дії, що вжиті;
- забезпечення, що будь-яке відповідне коригування чи коригувальні дії вжиті.

 PERSONAL EXPERT	ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ СКАРГАМИ	ПР.11
ТОВ «Орган сертифікації »ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ»	Редакція №3 Введено в дію з 08.12.2017 р	Аркуш 4 з 7 Прим. № 1

4.2 З метою забезпечення того, 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 (у тому числі і спірних питань) включають:

- реєстрацію отриманої скарги;
- оброблення;
- впровадження коригувальних чи запобіжних дій;
- повідомлення позивача про результати розгляду скарги та впроваджені заходи;
- документування матеріалів розгляду скарги.

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

Реєстрацію скарг проводить представник керівництва в системі якості або особа, відповідальна за ведення діловодства в ОСП.

Реєстрація скарг здійснюється у Журналі реєстрації апеляцій та скарг Ф.ОСП.06 наведеною у Збірнику форм документів ЗФ.01 згідно з порядком, який визначений у процедурі ПР.09 «Управління документацією».

4.5 Розгляд скарг

Після реєстрації скарга надається керівнику ОСП, який встановлює, чи стосується скарга діяльності з сертифікації персоналу, за яку несе відповідальність ОСП.


За результатами ознайомлення із скаргою та визначення напрямку діяльності, якої стосується скарга, керівник ОСП наказом призначає комісію для розгляду скарги. В разі наявності загрози неупередженості, при розгляді скарги персоналом ОСП, 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 ОСП для прийняття остаточного рішення.

 PERSONAL EXPERT	ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ СКАРГАМИ	ПР.11
ТОВ «Орган сертифікації »ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ»	Редакція №3 Введено в дію з 08.12.2017 р	Аркуш 5 з 7 Прим. № 1

4.6 Після прийняття остаточного рішення, в разі потреби, здійснюється впровадження коригувальних чи запобіжних дій у відповідності з процедурами ПР.15 та ПР.16.


4.7 На протязі трьох робочих днів після прийняття остаточного рішення по скарзі, позивачу направляється письмова відповідь у якій обґрунтовано 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 СУЯ.

4.9 При отриманні, оцінюванні і ухвалюванні рішення щодо скарг, ОСП враховує вимоги процедури ПР.08 щодо конфіденційності, оскільки це стосується позивача і об'єкта скарги.

Можливість розголошення предмету скарги і висновків за результатами її розгляду, а також обсяги такого розголошення, визначаються ОСП разом із позивачем і, у разі необхідності, із замовником.

4.10 Відповідальними за дотримання порядку розгляду скарг є керівництво ОСП.

 PERSONAL EXPERT	ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ СКАРГАМИ	ПР.11
ТОВ “Орган сертифікації ”ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ”	Редакція №3 Введено в дію з 08.12.2017 р	Аркуш 7 з 7 Прим. № 1

Лист ознайомлення

№ п/п	П.І.Б.	Дата	Підпис