

1 Мета та сфера застосування

Ця процедура установлює порядок розгляду апеляцій, пов'язаних з сертифікаційною діяльністю ТОВ «ІНЕОН» та реагування на ці скарги.

Дана процедура визначає порядок дій (отримання, оцінки та прийняття рішення) персоналу ТОВ «ІНЕОН» при розгляді апеляцій.

2 Обов'язки і відповідальні особи

Загальну відповідальність за організацію та розгляд апеляцій несе директор ТОВ «ІНЕОН», який гарантує, що в процесі розгляду апеляції та після прийняття рішення по апеляції не буде проводитися будь-яких дискримінаційних дій по відношенню до позивача.

3 Терміни, визначення та скорочення

Клієнт – підприємство чи організація, система менеджменту якої сертифікована, або який звернувся до ТОВ «ІНЕОН» з приводу сертифікації системи менеджменту.

Стандарт – критерій, на відповідність якому перевіряється система менеджменту.

Позивач – юридична особа, що скористалася або мала намір скористатися послугами ТОВ «ІНЕОН». Позивачем апеляцій (спірних питань) щодо послуг ТОВ «ІНЕОН», як правило, є Клієнт ТОВ «ІНЕОН», який опротестовує певні рішення ТОВ «ІНЕОН» або аудиторської групи ТОВ «ІНЕОН» за результатами аудиторських перевірок.

Апеляція – запит (письмове, усне або телефонне звернення) представника об'єкту оцінки відповідності в ТОВ «ІНЕОН» чи орган акредитації про перегляд рішення, яке прийняте цим органом або аудиторською групою ТОВ «ІНЕОН» у відношенні до об'єкта (письмовий офіційний лист, який викладає зміст дій або рішення ТОВ «ІНЕОН», з якими позивач не згоден).

Апеляційна комісія - комісія, яка створюється наказом директора ТОВ «ІНЕОН» із залученням зацікавлених сторін для розгляду спірних питань, які виникають в діяльності ТОВ «ІНЕОН».

4 Методика виконання процесу

Початком виконання процесу розгляду апеляцій є надходження в ТОВ «ІНЕОН» письмового, усного або телефонного звернення, яке детально викладає зміст дій аудиторської групи або прийнятих рішень ТОВ «ІНЕОН», які оскаржуються позивачем. Процес закінчується оформленням письмового висновку (протоколу) за результатами розгляду апеляції.

Позивачем можуть бути опротестовані такі дії аудиторської групи та рішення ТОВ «ІНЕОН» (і не тільки):

- відмова від виконання робіт за певною заявкою на сертифікацію;
- визнання невідповідності системи менеджменту Клієнта вимогам стандарту та відмова у видачі сертифіката;
- призупинення або припинення дії сертифіката;
- порушення правил і процедур проведення сертифікації систем менеджменту;
- порушення ТОВ «ІНЕОН» договірних зобов'язань; порушення ТОВ «ІНЕОН» термінів виконання робіт;
- рішення аудиторської групи щодо призупинення проведення аудиту;

- висновків аудиторської групи щодо результатів аудиту;
- проявів загроз неупередженості зі сторін як аудиторів так і ТОВ «ІНЕОН».

4.1 Склад апеляційної комісії ТОВ «ІНЕОН»

Апеляційна комісія складається з постійних і тимчасових членів – 3-х осіб.

Постійними членами апеляційної комісії є голова Керуючої Ради (він же голова апеляційної комісії) і представник ТОВ «ІНЕОН» (директор або заступник директора з технічних питань), який не брав участі в аудиті і не приймав рішення щодо сертифікації.

Тимчасовий член апеляційної комісії вибирається за пропозиціями членів постійної частини для розгляду кожної окремої апеляції і призначається наказом директора ТОВ «ІНЕОН». При виборі тимчасового члена апеляційної комісії повинна забезпечуватися повна його незалежність від обох конфліктуючих сторін.

Апеляційна комісія розглядає спірні питання конфіденційно. Під час прийняття рішення повинні бути присутніми тільки члени апеляційної комісії, причому в повному складі.

Апеляційна комісія керується в своїй діяльності внутрішніми нормативними документами ТОВ «ІНЕОН» та чинним законодавством.

Рішення апеляційної комісії є обов'язковими для обох сторін (позивача апеляції та ТОВ «ІНЕОН»).

У разі незгоди з рішенням апеляційної комісії ТОВ «ІНЕОН» за результатами розгляду апеляції, позивач апеляції має право звернутися в апеляційну комісію органу акредитації. В даному випадку подача апеляції не відміняє прийнятого рішення.

4.2 Порядок розгляду апеляцій

Апеляції приймаються до розгляду, якщо вони подані в письмовій формі, усній формі або по телефону на ім'я директора ТОВ «ІНЕОН». Апеляція, яка надійшла до ТОВ «ІНЕОН» може бути прийнята будь-яким співробітником ТОВ «ІНЕОН» і зареєстрована.

Термін подачі апеляцій не повинен перевищувати одного місяця від дня отримання рішення від ТОВ «ІНЕОН» або дій аудиторської групи, які опротестовується. В апеляції Позивача повинно бути чітко викладено суть звернення і додано всі документи і матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції.

4.2.1. Попередній аналіз

Після звернення клієнта апеляція реєструється в «Формі реєстрації апеляції» (Ф-К3-01) та «Журналі обліку апеляцій» (Ф-К3-02). Про отримання апеляції ТОВ «ІНЕОН» інформує Позивача (Клієнта). Директор ТОВ «ІНЕОН» проводить попередній аналіз звернення та визначає необхідність експертизи проблеми - розгляду апеляції апеляційною комісією або внутрішнього розгляду в ТОВ «ІНЕОН».

Директор ТОВ «ІНЕОН» правомірний самостійно організувати аналіз звернення (внутрішній розгляд в ТОВ «ІНЕОН») і вживати відповідних заходів у випадках:

- претензій з приводу дій аудиторської групи;
- наявності неточностей в оформленні документації аудитів;
- наявності невідповідності в термінах проведення робіт ТОВ «ІНЕОН»;
- наявності інших причин, які не впливають на рішення ТОВ «ІНЕОН» щодо відповідності системи управління.

Результати аналізу в письмовій формі направляються позивачу, а копія залишається в ТОВ «ІНЕОН».

Розгляд апеляції в Апеляційній комісії проводиться в наступних випадках:

- при правомірності та обґрунтованості претензій до ТОВ «ІНЕОН»;
- при підтвердженні істинності представлених фактів; при наявності значних збитків для інтересів Клієнта;
- при наявності значних збитків для фінансової стабільності і репутації ТОВ «ІНЕОН».

З метою об'єктивного виявлення всіх обставин виникнення проблеми директор ТОВ «ІНЕОН» має право вимагати письмових пояснень від всіх осіб, що мають до неї відношення, в тому числі і від позаштатних аудиторів або технічних експертів.

У випадках, коли потрібний розгляд проблеми Апеляційною комісією, директор ТОВ «ІНЕОН» або заступник директора з технічних питань організує її засідання. При цьому підбирається та узгоджується кандидатура тимчасового члена Апеляційної комісії (п. 4.1) і термін розгляду апеляції, а також визначається необхідність експертизи проблеми, визначається (якщо це необхідно) незалежного фахівця, який здійснить таку експертизу, та передається йому документи для експертизи проблеми. Директор готує наказ про склад Апеляційної комісії. Представник ТОВ «ІНЕОН» передає копію апеляції і необхідні додаткові документи голові апеляційної комісії. Директор повідомляє позивача апеляції про запланований термін розгляду апеляції.

4.2.2. Експертиза проблеми

Визначений фахівець у визначений термін здійснює аналіз документів, пов'язаних з проблемою, викладеною у зверненні (апеляції). Об'єктом аналізу також може бути листування відносно спірних питань між клієнтом та ТОВ «ІНЕОН», технічна документація та інша документація клієнта, представлена ним в ТОВ «ІНЕОН».

Результати експертизи, висновки та пропозиції відповідальний фахівець оформлює у вигляді звіту, який у визначений термін передає директору ТОВ «ІНЕОН».

4.2.3. Засідання апеляційної комісії

Представник ТОВ «ІНЕОН» не пізніше, ніж за тиждень до засідання апеляційної комісії передає голові та членам звіт по експертизі проблеми та комплект матеріалів.

Комплект містить:

- порядок денний засідання апеляційної комісії;
- звіт за результатами експертизи проблеми;
- додаткові документи (див п. 4.2).

Директор ТОВ «ІНЕОН» або заступник директора з технічних питань запрошує позивача або його представника на засідання апеляційної комісії по розгляду апеляції. При неприбутті представника клієнта розгляд проблеми виконується у його відсутність.

Члени апеляційної комісії розглядають документи з проблеми, заслуховують запрошених представників клієнта та ТОВ «ІНЕОН», ухвалюють рішення відносно реагування ТОВ «ІНЕОН» (здійснення коригувальних дій). На основі проведеного розгляду апеляційна комісія ТОВ «ІНЕОН» в повному складі простою більшістю голосів ухвалює рішення на закритому засіданні. Оформлюється протокол засідання (довільна форма) і доводиться до відома обох сторін. У протоколі засідання апеляційної комісії повинні бути чітко викладені суть апеляції, зміст всіх питань, відповідей і виступів. Протокол і рішення апеляційної комісії підписуються всіма її членами, та у тижневий термін передається позивачу.

За результатами розгляду апеляції (при необхідності) директор ТОВ «ІНЕОН» або заступник директора з технічних питань розробляє план коригувальних дій; результати реалізації такого плану підлягають подальшому аналізу. Директор вносить відмітки про рішення з проблеми в «Формі реєстрації апеляції» (Ф-К3-01). Рішення (офіційний лист на бланку ТОВ «ІНЕОН») реєструють, один екземпляр залишають в папці клієнта, другий відправляють позивачу, копію зберігають в справі

апеляції (п.4.3).

Документи надають позивачу рекомендованим поштовим відправленням або особисто в руки на третій день після дати затвердження документів і роблять відповідну відмітку в «Формі реєстрації апеляції» (Ф-КЗ-01) та «Журналі апеляцій» (Ф-КЗ-02).

Про рішення стосовно поданої апеляції та про виконані коригувальні дії позивача офіційно повідомляють не пізніше 30-ти календарних днів від дати реєстрації «Журналі апеляцій» (Ф-КЗ-02).

У разі виявлення недостатності матеріалів Голова апеляційної комісії передає їх представнику ТОВ «ІНЕОН» та ініціює додатковий або повторний розгляд проблеми. Повторна експертиза проблеми проводиться у відповідності з п. 4.2.2 та 4.2.3.

За необхідності вносять зміни до програми наглядового аудиту за сертифікованою системою управління чи призначають позаплановий терміновий аудит.

4.3 Документи щодо апеляції

Після позитивного рішення, яке задовольняє обидві сторони (Позивача та ТОВ «ІНЕОН»), директор ТОВ «ІНЕОН» або заступник директора з технічних питань формує справу апеляції, яка зберігається 3 роки.

4.4 Моніторинг дієвості розгляду апеляцій.

Підприємство оцінює дієвість розгляду апеляцій, а також здійснює моніторинг цієї дієвості та даних процесу, використовуючи наступні критерії:

- час, який витрачається на впровадження рекомендацій за результатами аудитів або аналізування з боку керівництва, пов'язаних з розгляданням апеляцій;
- час, який витрачають на надання відповідей позивачам;
- ступінь задоволеності позивачів;
- кількість отриманих апеляцій;
- апеляцій, розв'язаних на місці їх подання;
- апеляцій, розв'язаних після погодженого строку;
- апеляцій, переданих на розгляд із застосуванням зовнішніх методів розв'язання;
- кількість повторюваних апеляцій.

Процеси розгляду апеляцій та рішень за результатами їх розгляду повинні виконуватися з дотриманням конфіденційності інформації. При цьому необхідно витримувати належний баланс між принципами відкритості і конфіденційності.