

1 Мета та сфера застосування

Ця процедура установлює порядок розгляду скарг на сертифіковані організації, які подані позивачами до ТОВ «ІНЕОН», чи на дії пов'язані з сертифікованою діяльністю ТОВ «ІНЕОН» та реагування на ці скарги.

Вимоги процедури є обов'язковими для вищого керівництва ТОВ «ІНЕОН».

2 Обов'язки і відповідальні особи

За дотримання вимог цієї процедури відповідає директор ТОВ «ІНЕОН».

Керівництво ТОВ «ІНЕОН» несе повну відповідальність за збір і засвідчення всієї інформації, необхідної для підтвердження чи відхилення скарги позивача, що подана до ТОВ «ІНЕОН».

3 Терміни, визначення понять

Рішення за результатом розгляду скарг - підсумок розгляду скарги, який визначено рішенням ТОВ «ІНЕОН».

Позивач або скаржник - організація або будь-яка особа, яка подала скаргу.

Сертифікована організація - організація, чю систему управління сертифіковано і яка є власником сертифіката відповідності на систему управління.

Скарга - подана до ТОВ «ІНЕОН» письмова чи усна заява позивача про неправильні дії сертифікованої організації стосовно предмета сертифікації чи на саму сертифіковану організацію, тобто – це вираження незадоволення діяльністю органу з оцінки відповідності з боку будь-якої особи чи організації.

Скарга- це виявлення незадоволеності щодо організації, пов'язане з її продукцією чи процесом розглядання скарг, там де явно чи неявно очікують відповіді або рішення.

4 Процедура розгляду скарг

Скарга, яка надійшла до ТОВ «ІНЕОН» може бути прийнята будь-яким працівником і передана директору для реєстрації в «Журналі реєстрації скарг» (Ф-КЗ-03). Відразу надається інформація скаржникові або сертифікованому Клієнту у придатний термін про підтвердження її отримання (наприклад, телефоном або електронною поштою).

Оцінювання скарги здійснює директор ТОВ «ІНЕОН» або заступник директора з технічних питань, який накладає відповідну резолюцію з погляду таких критеріїв, як суттєвість, наслідки для безпеки, складність, вплив, а також потреба та можливість виконання негайних дій.

Відповідальна особа за розгляд зареєстрованої скарги у придатний термін повинна пересвідчитись у достовірності та повноті всієї необхідної інформації, достатньої для підтвердження скарги.

Відповідальна особа за розгляд зареєстрованої скарги повинна інформувати позивача (в т. ч і на його запит) щодо проміжних звітів і висновку за результатом розгляду скарги.

Зазвичай для розгляду скарги доцільно залучати головного аудитора, що здійснював аудит системи управління, та за бажанням Позивача його представника.

Розгляд скарги здійснюється в максимально короткий термін після її реєстрації, який не повинен перевищувати законодавчо встановлених норм.

За результатами аналізування скарг згідно даної процедури правомірність дій і рішень ТОВ «ІНЕОН» визначають згідно з вимогами внутрішніх нормативних документів ТОВ «ІНЕОН», забезпечуючи при цьому виконання належних коригувань і коригувальних дій та перевірку після їх виконання.

4.1 Скарга, що стосується діяльності з оцінювання відповідності та сертифікації систем управління

Якщо скарга стосується діяльності з оцінювання відповідності та сертифікації системи управління, за яку несе відповідальність ТОВ «ІНЕОН», відповідальна особа та залучені, при необхідності, інші не причетні до цієї справи особи проводять аналізування записів про виконання робіт згідно з планом аудиту, даних оцінки послуги та персоналу ТОВ «ІНЕОН», які мали справу з Клієнтом тощо; готують відповідне рішення ТОВ «ІНЕОН» та подають його директору ТОВ «ІНЕОН» для затвердження.

Результати експертизи, висновки та пропозиції щодо скарги відповідальна особа оформлює у вигляді звіту, який у визначений термін передає директору ТОВ «ІНЕОН».

Ухвалення або перевіряння рішення по предмету скарги, її затвердження здійснює директор ТОВ «ІНЕОН» або заступником директора з технічних питань (особою, що не залучалась попередньо до предмету скарги).

Рішення (офіційний лист на бланку ТОВ «ІНЕОН») реєструють, один екземпляр залишають в папці Клієнта, другий відправляють Позивачу, копію зберігають в справі скарги. Рішення надають скаржнику рекомендованим поштовим відправленням або особисто в руки на третій день після дати затвердження документів і роблять відповідну відмітку в «Журналі реєстрації скарг».

4.2 Скарга, що стосується сертифікованої організації (Клієнта ТОВ «ІНЕОН»)

Якщо подана скарга стосується Клієнта ТОВ «ІНЕОН», то відповідальна особа та залучені, при необхідності, інші не причетні до цієї справи особи перевіряють обґрунтованість цієї скарги, враховуючи оцінену результативність сертифікованої системи управління і готують відповідне рішення ТОВ «ІНЕОН» та подають його вищому керівництву ТОВ «ІНЕОН» для затвердження.

Результати розгляду та аналізування скарги, проект рішення ТОВ «ІНЕОН» готують директор або заступник з технічних питань.

Результати експертизи, висновки та пропозиції щодо скарги оформлюються у вигляді звіту.

Ухвалення або перевіряння рішення по предмету скарги, її затвердження здійснює директор (вищого керівництва), що не залучалась попередньо до предмету скарги.

Рішення (офіційний лист на бланку ТОВ «ІНЕОН») реєструють, один екземпляр залишають в папці Клієнта, другий відправляють Позивачу, копію зберігають в справі скарги. Рішення надають скаржнику рекомендованим поштовим відправленням або особисто в руки на третій день після дати затвердження документів і роблять відповідну відмітку в «Журналі реєстрації скарг».

За необхідності вносяться зміни до програми наглядного аудиту за сертифікованою системою управління чи призначається позаплановий терміновий аудит системи управління.

Далі виконують процедури наглядного аудиту.

Про рішення ТОВ «ІНЕОН» стосовно поданої скарги та про виконані коригування, коригувальні дії позивача офіційно повідомляють не пізніше 30-ти календарних днів від дати реєстрації скарги.

Розголошення предмета скарги і висновку за результатом її розгляду та їх обсяг визначають за узгодженням між ТОВ «ІНЕОН», позивачем та організацією, яка сертифікована.

5 Зберігання матеріалів скарг

Після позитивного рішення, яке задовольняє обидві сторони (Позивача і ТОВ «ІНЕОН»), директор формує справу скарги, яка зберігається 3 роки.

6 Моніторинг дієвості розгляду скарг.

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

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

Процеси розгляду скарг та рішень ТОВ «ІНЕОН» за результатами їх розгляду повинні виконуватися з дотриманням конфіденційності інформації щодо позивача та об'єкта скарги. При цьому необхідно витримувати належний баланс між принципами відкритості і конфіденційності.