



ОРГАН З ОЦІНКИ ВІДПОВІДНОСТІ  
«ЗАХІДНИЙ ЕКСПЕРТНО-ТЕХНІЧНИЙ ЦЕНТР»  
ДП «ЗАХІДНИЙ ЕКСПЕРТНО-ТЕХНІЧНИЙ ЦЕНТР ДЕРЖПРАЦІ»  
(ООВ «ЗАХІДНИЙ ЕТЦ»)

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказом ДП «Західний ЕТЦ»  
20.08.2024 № 01

## СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ

### МЕТОДИКА

*Розгляд апеляцій та скарг*

**М 7.13-2024**

<b>КОНТРОЛЬНИЙ</b>	<b>+</b>
<b>АРХІВНИЙ</b>	

**Львів-2024**

<b>М 7.13-2024</b>	Методика. Розгляд апеляцій та скарг		
Версія: 4	Дата: <b>20.08.2024</b>	Сторінка: 1	Сторінок: <b>10</b>



**ОРГАН З ОЦІНКИ ВІДПОВІДНОСТІ**  
**«ЗАХІДНИЙ ЕКСПЕРТНО-ТЕХНІЧНИЙ ЦЕНТР»**  
**ДП «ЗАХІДНИЙ ЕКСПЕРТНО-ТЕХНІЧНИЙ ЦЕНТР ДЕРЖПРАЦІ»**  
**(ООВ «ЗАХІДНИЙ ЕТЦ»)**

**ЗМІСТ**

1 ПРИЗНАЧЕННЯ .....	3
2 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ .....	3
3 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ .....	3
4 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ .....	3
5 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ .....	4
6 СТРУКТУРА ТА ОПИС ВИКОНАННЯ ПРОЦЕСУ .....	4
6.1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ .....	4
6.2 БЛОК-СХЕМА ПРОЦЕСУ .....	5
6.3 ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ ДО ЕТАПІВ ПРОЦЕСУ .....	6
7 ПЕРЕЛІК ДОКУМЕНТІВ СИСТЕМИ ЯКОСТІ, ЩО ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ .....	9
Лист реєстрації змін .....	10



## **1 ПРИЗНАЧЕННЯ**

Ця методика розроблена відповідно до вимог ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2019 і встановлює порядок організації і проведення робіт з розгляду апеляцій, скарг, звернень та спірних питань, що виникли в процесі співпраці з замовниками або інших сторін з якими співпрацює ООВ «Західний ЕТЦ».

Методика застосовується керівництвом, спеціалістами та компетентними фахівцями ООВ «Західний ЕТЦ» для організації робіт з розгляду апеляцій, скарг, звернень, вирішення спірних питань та дотримання вимог законодавчих і нормативно-правових актів.

## **2 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ**

Ця методика розповсюджується на всіх спеціалістів ООВ «Західний ЕТЦ» та компетентних фахівців, які залучаються для розгляду отриманих скарг, апеляцій та звернень отриманих від заявників.

## **3 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ**

ДСТУ EN ISO/IEC 17000:2021 «Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи (EN ISO/IEC 17000:2020, IDT; ISO/IEC 17000:2020, IDT)»;

ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2019 «Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг».

## **4 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ**

В даній методиці використовуються терміни і визначення у відповідності до стандарту ДСТУ ISO/IEC 17000:2021 і наступні скорочення:

ГАК - голова апеляційної комісії;

ООВ «Західний ЕТЦ», ООВ - Орган з оцінки відповідності «Західний експертно-технічний центр» Державного підприємства «Західний експертно-технічний центр Держпраці»;

БОВ - бюро з оцінки відповідності продукції;

КЯ - керівник з якості;

Комісія, АК - апеляційна комісія;

ВідП - відповідальна особа, яка обирається серед членів комісії для простежування дій по скарзі/апеляції і звітування перед комісією про перебіг її вирішення;

НД - нормативні документи;



**ОРГАН З ОЦІНКИ ВІДПОВІДНОСТІ  
«ЗАХІДНИЙ ЕКСПЕРТНО-ТЕХНІЧНИЙ ЦЕНТР»  
ДП «ЗАХІДНИЙ ЕКСПЕРТНО-ТЕХНІЧНИЙ ЦЕНТР ДЕРЖПРАЦІ»  
(ООВ «ЗАХІДНИЙ ЕТЦ»)**

Апеляційна комісія, комісія - тимчасова комісія, яка створюється за рішенням начальника ООВ «Західний ЕТЦ» з числа спеціалістів Органу та компетентних фахівців, для розгляду отриманих скарг, апеляцій та звернень заявників;

Заявник - фізична або юридична особа, яка співпрацює ООВ «Західний ЕТЦ» у сфері оцінки відповідності продукції.

## **5 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

Загальну відповідальність за процес розгляду апеляцій та скарг від замовників несе керівник ООВ «Західний ЕТЦ».

## **6 СТРУКТУРА ТА ОПИС ВИКОНАННЯ ПРОЦЕСУ**

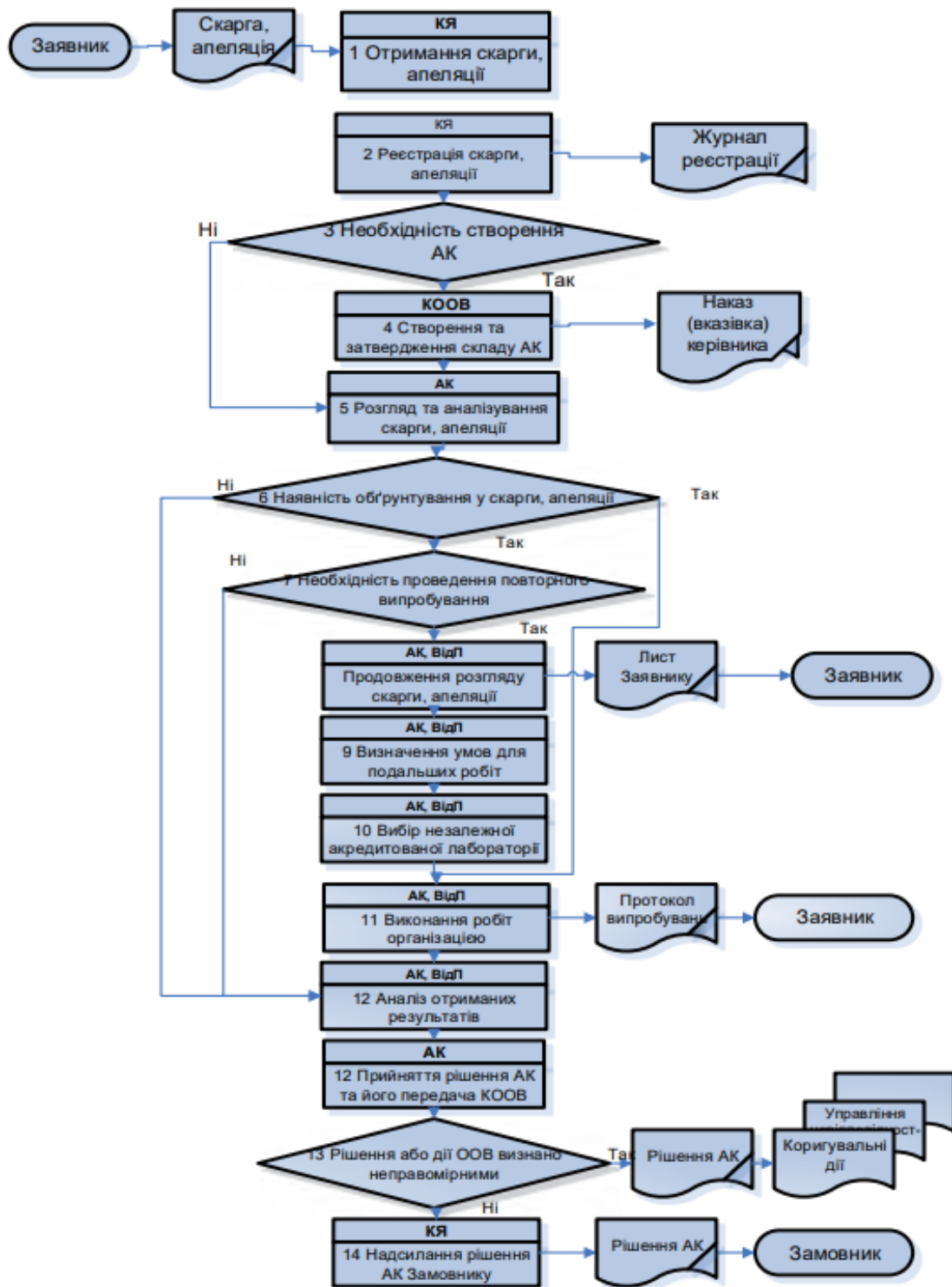
### **6.1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

Заявник має право оскаржити рішення або дії ООВ «Західний ЕТЦ», про що він повинен подати письмовий запит на ім'я керівника ООВ «Західний ЕТЦ».

Запит повинен містити наступні відомості:

- найменування, юридична і поштова адреси юридичної особи (паспортні дані для фізичної особи), що подає апеляцію і осіб, що беруть участь в справі;
- вимоги особи, що подає запит і підстави, за яких рішення або дії вважаються неправильними, з посиланням на закони, нормативно - правові акти, керівні документи, інші матеріали та факти;
- документи, що додаються до запиту (за наявності).

## 6.2 БЛОК-СХЕМА ПРОЦЕСУ





### 6.3 ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ ДО ЕТАПІВ ПРОЦЕСУ

1. Заявник може подати письмову апеляцію або скаргу до ООВ «Західний ЕТЦ» у разі:
  - незгоди із висновками або рішеннями, прийнятими ООВ «Західний ЕТЦ»;
  - порушенням процедури оцінки відповідності у відповідності до вимог технічних регламентів, затверджених порядків виконання робіт;
  - незадоволеністю діями чи бездіяльністю ООВ «Західний ЕТЦ», які призвели до порушення прав та інтересів заявника;
  - виникнення спірного питання, пов'язаного з послугами ООВ «Західний ЕТЦ».

Апеляція повинна бути подана не пізніше одного місяця з дати одержання повідомлення про прийняте рішення, скарга - з дати завершення виконання робіт (або іншого терміну, який встановлений у НД по даному виду робіт або/та договором). Апеляція або скарга повинна містити чітке викладення суті спірного питання. Подання апеляції не зупиняє дії рішення прийнятого ООВ «Західний ЕТЦ».

2. Апеляція або скарга, та інші матеріали, що надійшли разом з нею, реєструється в журналі згідно [Ф 7.13.3](#). До апеляції або скарги додаються всі необхідні документи і матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції абоскарзі:

- листування із спірного питання між заявником та ООВ «Західний ЕТЦ»;
- документи, отримані та/або підготовлені під час оцінки відповідності або виконання інших робіт (матеріали ідентифікації, випробувань, рішення експертизи та інша документація).

Отриманням та реєстрацією скарг або апеляцій займається КЯ і ООВ «Західний ЕТЦ».

3. В залежності від характеру позову, керівником ООВ «Західний ЕТЦ» приймається рішення про створення апеляційної комісії або наказ про призначення відповідальних виконавців з розгляду питань, порушених в заяві. У тих випадках, коли скаргу замовника (спірне питання) можливо вирішити в усному порядку (без дотримання документованої процедури), керівник ООВ «Західний ЕТЦ» має право надати відповідь. Всі документовані звернення та документи з розгляду та відповіді замовнику повинні зберігатись у КЯ ООВ «Західний ЕТЦ».

4. Керівник ООВ «Західний ЕТЦ» призначає незалежну апеляційну комісію для розгляду апеляції або скарги. Під час формування складу комісії повинна обов'язково враховуватися професійна компетентність її членів, а також повинна забезпечуватися їх незалежність від конфліктуючих сторін. До розслідування не повинні залучатися особи, які приймали безпосередню участь у виконанні робіт за поданою заявкою, включаючи і ті, що виконує обов'язки керівництва.



**ОРГАН З ОЦІНКИ ВІДПОВІДНОСТІ**  
**«ЗАХІДНИЙ ЕКСПЕРТНО-ТЕХНІЧНИЙ ЦЕНТР»**  
**ДП «ЗАХІДНИЙ ЕКСПЕРТНО-ТЕХНІЧНИЙ ЦЕНТР ДЕРЖПРАЦІ»**  
**(ООВ «ЗАХІДНИЙ ЕТЦ»)**

Також не допускається залучати осіб, які надавали консультації. Всі члени комісії залучаються до неї на паритетних умовах. На першому засіданні серед членів комісії шляхом голосування обирається відповідальна особа для простежування дій по скарзі/апеляції і звітування перед комісією про перебіг її вирішення.

5. Апеляція та інші матеріали, що надійшли разом з нею, передаються на розгляд керівнику з якості ООВ «Західний ЕТЦ», який передає отримані матеріали апеляційній комісії. Комісія розглядає апеляцію або скаргу на протязі одного місяця після її реєстрації. За два тижні до засідання комісії члени апеляційної комісії повинні ознайомитися з наданими документами. Заявник повідомляється про дату засідання керівником з якості за два тижні до початку засідання. Головує на засіданнях комісії керівник ООВ «Західний ЕТЦ». Заявник та КЯ ООВ «Західний ЕТЦ», як особа що проводила аналіз з підтвердження фактів наведених у скарзі, мають право бути заслуханим під час засідання апеляційної комісії, до ухвалення рішення.

6. Рішення про необґрунтованість скарги, апеляції приймається, якщо вимога заявника суперечить вимогам чинних в Україні НД та/або договірним зобов'язанням.

7. АК може прийняти вмотивоване рішення про проведення повторних випробувань у незалежній лабораторії чи повторної перевірки іншими аудиторами, що не приймали участь у роботах, результати яких оскаржуються.

8. Термін розгляду апеляції може бути продовжено, але не більше ніж на десять днів, в разі неможливості розгляду апеляції або скарги в зазначений термін з незалежних від ООВ «Західний ЕТЦ» причин (неподання необхідних документів, довідок і т. ін. сторонніми організаціями, необхідність проведення додаткових випробувань / перевірок). Мотивоване рішення про продовження терміну розгляду апеляції або скарги ООВ «Західний ЕТЦ» надає заявнику протягом двох днів після закінчення кінцевого терміну розгляду апеляції або скарги (листом, телеграмою, факсом та ін.).

9. Апеляційна комісія визначає акредитовану лабораторію для проведення повторних робіт та повинна забезпечити конфіденційність інформації щодо:

- назви цієї лабораторії та її місцезнаходження;
- негативних результатів попереднього випробування чи результату метрологічного контролю та місця їх проведення;
- результатів повторних випробувань чи метрологічного контролю до прийняття рішення апеляційною комісією.



**ОРГАН З ОЦІНКИ ВІДПОВІДНОСТІ**  
**«ЗАХІДНИЙ ЕКСПЕРТНО-ТЕХНІЧНИЙ ЦЕНТР»**  
**ДП «ЗАХІДНИЙ ЕКСПЕРТНО-ТЕХНІЧНИЙ ЦЕНТР ДЕРЖПРАЦІ»**  
**(ООВ «ЗАХІДНИЙ ЕТЦ»)**

Комісія може ухвалити рішення щодо проведення додаткового перевіряння сфери діяльності яка розглядається, шляхом проведення незалежного внутрішнього аудиту, згідно з [М 8.6](#)

10. Повторні випробування продукції повинні проводитись на знову відібраних зразках з партії, що є невідповідною за рішенням ООВ. Повторні роботи повинні проводитись в іншій акредитованій лабораторії. Оплата робіт з доставки зразків у випробувальну лабораторію та з повторних випробувань або з додаткової перевірки здійснюється за рахунок:

- заявника, у випадку, якщо результати повторних випробувань / повторної перевірки співпадають з тими результатами, які були оскаржені;

- ООВ «Західний ЕТЦ» у випадку, якщо результати повторних випробувань суперечать тим результатам, які були оскаржені.

11. Результати повторних випробувань або повторної перевірки є остаточними, скарга щодо цих результатів ООВ «Західний ЕТЦ» не приймається.

12. Під час прийняття рішення мають бути присутні члени апеляційної комісії в кількості, достатньої для прийняття рішення (не менше двох третіх складу комісії). Протокол рішення апеляційної комісії повинен чітко і коротко описувати суть апеляції або скарги, зміст усіх запитань, відповідей і виступів, включаючи перелік присутніх та результати розгляду. За результатами розгляду апеляції ухвалюється Рішення, яке підписується всіма членами комісії (форма рішення приведена в [Ф 7.13.7](#)). Якщо апеляційна комісія визнає дії або рішення ООВ «Західний ЕТЦ» неправомірними, то вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції або скарги і зобов'язує ООВ «Західний ЕТЦ» усунути допущене порушення та скасувати прийняте ним рішення.

Якщо апеляційна комісія визнає дії або рішення ООВ «Західний ЕТЦ» правомірними, то вона приймає рішення про відмову заявнику у задоволенні апеляції або скарги. Рішення апеляційної комісії передається керівнику ООВ «Західний ЕТЦ».

13. У разі, якщо дії або рішення ООВ «Західний ЕТЦ» були визнані неправомірними, керівництво ООВ «Західний ЕТЦ» ініціює заходи щодо усунення невідповідності згідно з методикою [М 8.7-01](#) та виконання коригувальних дій згідно з методикою [М 8.8](#).

14. Рішення апеляційної комісії надсилається заявнику КЯ ООВ «Західний ЕТЦ» протягом п'яти днів після його прийняття. Протоколи засідань комісії та відповідні рішення зберігаються в КЯ ООВ «Західний ЕТЦ» протягом десяти років. У разі незгоди з рішенням апеляційної комісії заявник має право звернутися до суду, арбітражного суду згідно з чинним законодавством України.



**ОРГАН З ОЦІНКИ ВІДПОВІДНОСТІ  
«ЗАХІДНИЙ ЕКСПЕРТНО-ТЕХНІЧНИЙ ЦЕНТР»  
ДП «ЗАХІДНИЙ ЕКСПЕРТНО-ТЕХНІЧНИЙ ЦЕНТР ДЕРЖПРАЦІ»  
(ООВ «ЗАХІДНИЙ ЕТЦ»)**

**7 ПЕРЕЛІК ДОКУМЕНТІВ СИСТЕМИ ЯКОСТІ, ЩО ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ**

Ф 7.13.3	Журнал реєстрації скарг та апеляцій
Ф 7.13.7	Рішення апеляційної комісії
М 8.6-01	Методика. Проведення внутрішнього аудиту
М 8.7-01	Методика. Процедури коригувальних дій
М 8.8	Методика. Проведення запобіжних дій



**ОРГАН З ОЦІНКИ ВІДПОВІДНОСТІ**  
**«ЗАХІДНИЙ ЕКСПЕРТНО-ТЕХНІЧНИЙ ЦЕНТР»**  
**ДП «ЗАХІДНИЙ ЕКСПЕРТНО-ТЕХНІЧНИЙ ЦЕНТР ДЕРЖПРАЦІ»**  
**(ООВ «ЗАХІДНИЙ ЕТЦ»)**

**Лист реєстрації змін**

<b>№ зміни</b>	<b>Дата затвердження та внесення зміни</b>	<b>Номер(-и) заміненних сторінок</b>	<b>Повідомлення про зміну (№ та дата)</b>

К