
	<b>ОІ ДП «Західний ЕТЦ»</b>	Версія: 5
	ДСУ-П 7.5	Дата: 06.11.2023
	<i>Процедура «Вирішення скарг»</i>	Сторінка: 1 Сторінок: 5

## ПРОЦЕДУРА «ВИРІШЕННЯ СКАРГ»

### ДСУ-П-7.5


<b>ЗАТВЕРДЖЕНО:</b>			
Посада	ШБ	Підпис/	Дата
Директор ДП «Західний ЕТЦ»	Макар Я.Р.		
<b>ПОГОДЖЕНО:</b>			
Керівник ОІ ДП «Західний ЕТЦ»	Макар Я.Р.		
<b>РОЗРОБИВ:</b>			
Керівник з якості	Лушпак М.Б.		

*Примірник: **КОНТРОЛЬНИЙ***

	<b>ОІ ДП«Західний ЕТЦ»</b>	Версія: 5
	ДСУ-П 7.5	Дата: 06.11.2023
	<i>Процедура «Вирішення скарг»</i>	Сторінка: 2
		Сторінок: 11

## ЗМІСТ

1	Сфера застосування.....	3
2	Нормативні посилання.....	3
3	Терміни та визначення.....	4
4	Відповідальність.....	4
5	Порядок виконання .....	5
6	Записи.....	7

	<b>ОІ ДП«Західний ЕТЦ»</b>	Версія: 5
	ДСУ-П 7.5	Дата: 06.11.2023
	<i>Процедура «Вирішення скарг»</i>	Сторінка: 3
		Сторінок: 11

## 1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1.1 Процедура деталізує вимоги ДСУ-НЯ-01 щодо скарг та апеляцій у Органу з інспектування ДЕРЖАВНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ЗАХІДНИЙ ЕКСПЕРТНО-ТЕХНІЧНИЙ ЦЕНТР ДЕРЖПРАЦІ» (надалі -ОІ) ДП «ЗАХІДНИЙ ЕТЦ» згідно стандарту ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019.

1.2 Політика ОІ щодо вирішення скарг з боку замовників або інших заінтересованих сторін полягає у виконанні процесу отримання, оцінювання та прийняття рішень щодо скарг, який включає принаймні наступні елементи та методи:

- а) опис процесів отримання, оцінювання справедливості, розслідування скарги та визначення того, які дії повинні бути виконані;
- б) документування та визначення першопричин скарг, включаючи дії, які будуть виконані для усунення причин скарг;
- в) гарантування, що всі необхідні дії виконані.

1.3 Положення цієї Процедури поширюються на директора ДП «ЗАХІДНИЙ ЕТЦ», керівника з якості, керівника та персонал ОІ, а також на замовників та інших заінтересованих сторін.

1.4 Перегляд та актуалізація цієї Процедури здійснюється у відповідності до положень Процедури ДСУ-П-8.3.

## 2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

2.1 Процедура містить наступні посилання:

У цій процедурі є посилання на такі нормативні документи:


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

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);

ISO/IEC Guide 99, Міжнародний словник з метрології - Основні і загальні поняття та пов'язані терміни (VIM), також відомий як JCGM 200;

2.2 Процедура містить посилання на наступну документацію системи менеджменту:

Версія 5	Зміна 0		Чинна від <u>06.11.2023 р.</u>	Сторінка 3 з 11
----------	---------	--	--------------------------------	-----------------

	<b>ОІ ДП«Західний ЕТЦ»</b>	Версія: 5
	ДСУ-П 7.5	Дата: 06.11.2023
	<i>Процедура «Вирішення скарг»</i>	Сторінка: 4
		Сторінок: 11

ДСУ-НЯ-01 – Настанова системи управління;  
 ДСУ-П-4.2 – Конфіденційність;  
 ДСУ-П-8.3 – Управління документами;  
 ДСУ-П-8.5 – Аналізування з боку керівництва;  
 ДСУ-П-8.7 – Коригувальні дії.

### **3 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ**

В цій Процедурі застосовуються терміни та визначення, наведені в стандартах ДСТУ ISO/IEC 17000, ISO/IEC Guide 99 та інших нормативно-правових документах, наведених у р.2 ДСУ-НЯ-01, а також:

Скарга – на відміну від апеляції висловлення незадоволеності діяльністю органу з оцінки відповідності з боку будь-якої особи або організації з очікуванням відповіді.

### **4 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**


- 4.1 Відповідальність за функціонування цієї Процедури несе керівник ОІ.
- 4.2 Відповідальність за аналізування скарг несе директор ДП «ЗАХІДНИЙ ЕТЦ».
- 4.3 Відповідальність за виконання вимог цієї Процедури несе персонал ОІ.
- 4.4 Відповідальність за ведення записів щодо вирішення скарг та перегляд й актуалізацію цієї Процедури несе керівник з якості.

### **5 ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ**

5.1 На виконання вимог законодавчих та нормативних документів, з метою захисту прав замовників або інших заінтересованих сторін, ОІ вважає за необхідне швидко та об'єктивно реагувати на всі непорозуміння із замовниками та іншими заінтересованими сторонами.

Якщо замовник або інші заінтересовані сторони бажають висловити незадоволеність діяльністю ОІ, вони повинні подати письмову скаргу чи апеляцію до ДП «ЗАХІДНИЙ ЕТЦ» на ім'я директора ДП «ЗАХІДНИЙ ЕТЦ» або керівника ОІ не пізніше одного місяця після одержання повідомлення про прийняте рішення.

Версія 5	Зміна 0		Чинна від <u>06.11.2023 р.</u>	Сторінка 4 з 11
----------	---------	--	--------------------------------	-----------------

	<b>ОІ ДП«Західний ЕТЦ»</b>	Версія: 5
	ДСУ-П 7.5	Дата: 06.11.2023
	<i>Процедура «Вирішення скарг»</i>	Сторінка: 5
		Сторінок: 11

Усі скарги, окрім тих, за якими неможливо встановити авторство, підлягають обов'язковій реєстрації. Реєстрацію скарг в Журналі (ДСУ-Ф-7.5/01) здійснює керівник з якості.

5.2 Опис виконання процесів стосовно скарг доступний для усіх заінтересованих сторін на їх вимогу. Після отримання скарги ОІ підтверджує, що скарга стосується діяльності з проведення інспектування, за яку він несе відповідальність, і, якщо так, приймає її. ОІ несе відповідальність за всі рішення на всіх рівнях процесу оброблення скарг.


Скарга чи апеляція має бути складена в письмовій формі і містити такі відомості:

- найменування, юридична і поштова адреси юридичної особи (прізвище, ім'я, по-батькові, адреса фізичної особи), що подає апеляцію / скаргу;
- вимоги особи, що подає апеляцію / скаргу, підстави, за яких рішення або дії вважаються неправильними, з посиланням на закони, державні стандарти, норми та правила, інші нормативно-правові акти, документи та факти;
- документи, що подаються до апеляції чи скарги (за наявності), наприклад листування щодо спірного питання між заявником та ОІ ДП «ЗАХІДНИЙ ЕТЦ», технічна документація на послугу тощо.

Форма з основною інформацією, яка може допомогти скаржнику навести ключові відомості, що їх вимагає ОІ для адекватного розглядання скарги чи апеляції наведена у ДСУ-Ф-7.5/02.

Схема процесу розгляду скарг



	ОІ ДП «Західний ЕТЦ»	Версія: 5
	ДСУ-П 7.5	Дата: 06.11.2023
	<i>Процедура «Вирішення скарг»</i>	Сторінка: 6 Сторінок: 11

Подання скарг чи апеляції не зупиняє дії прийнятого рішення.

### 5.3 Порядок подання та реєстрації скарг та апеляцій

Подавачем скарги чи апеляції можуть бути оскаржені такі дії ОІ:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на проведення експертизи;
- порушення правил та процедур інспектування;
- інші дії ОІ, що пов'язані з проведенням інспектування, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів Подавача.

Скарги чи апеляції подаються на адресу ОІ в письмовій формі на ім'я керівника ОІ.

В скарзі чи апеляції має бути чітко викладена суть справи та претензії до ОІ. До скарги чи апеляції повинні додаватись усі необхідні документи й матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться у скарзі чи апеляції.

За потреби, ОІ може вимагати надання додаткових документів, необхідних для розгляду скарги чи апеляції.

Орган з інспектування надсилає підтвердження отримання офіційної скарги (апеляції) офіційним листом до апелянта (скаржника).

Після отримання скарги чи апеляції, ОІ визначає, чи скарга або апеляція стосується діяльності, за яку він відповідає, і якщо так, то розглядає її.

### 5.4 Порядок розгляду скарг та апеляцій


Після проведення реєстрації скарги чи апеляції КЯ формує проект складу апеляційної комісії (далі - комісії) для розгляду зареєстрованої апеляції і передає керівнику ОІ ДП «ЗАХІДНИЙ ЕТЦ» всі матеріали стосовно апеляції.

В залежності від виду звернення – скарги або апеляції – керівник ОІ ДП «ЗАХІДНИЙ ЕТЦ» приймає рішення про створення апеляційної комісії або рішення про призначення осіб, відповідальних за розгляд скарги чи апеляції. Зазначені рішення оформляються наказом ДП «ЗАХІДНИЙ ЕТЦ». Цим наказом також визначаються керівник комісії та строки розгляду скарги, апеляції.

Під час формування складу апеляційної комісії, при визначенні осіб, які здійснюватимуть розгляд скарги (апеляції), повинна обов'язково враховуватись їх професійна компетентність, а також їх незалежність від конфлікуючих сторін.

До складу апеляційної комісії, до числа осіб, відповідальних за розгляд скарги (апеляції) не повинні залучатися особи, які брали безпосередню участь у виконанні робіт, що є предметом оскарження. Щоб забезпечити відсутність конфлікту інтересів, для розгляду або прийняття рішення щодо скарги або апеляції, ОІ ДП

Версія 5	Зміна 0		Чинна від 06.11.2023 р.	Сторінка 6 з 11
----------	---------	--	-------------------------	-----------------

	ОІ ДП «Західний ЕТЦ»	Версія: 5
	ДСУ-П 7.5	Дата: 06.11.2023
	<i>Процедура «Вирішення скарг»</i>	Сторінка: 7 Сторінок: 11

«ЗАХІДНИЙ ЕТЦ» не залучає персонал (зокрема, тих, хто має керівну посаду), хто надав консультації клієнту або працював у нього впродовж двох років після надання консультування або закінчення роботи у клієнта.

У випадку, якщо скарга, апеляція не стосується дій щодо інспектування, за яку відповідає ОС ДП «ЗАХІДНИЙ ЕТЦ», скарга чи апеляція повертається заявникові з письмовим обґрунтуванням її повернення.

Комісія розглядає скаргу чи апеляцію у не довше ніж у місячний термін від дня її реєстрації.

Керівник з якості не пізніше, як за два тижні до засідання комісії ознайомлює її членів з матеріалами скарги (апеляції). Такими матеріалами є:

- скарга чи апеляція заявника;
- листування щодо спірних питань між заявником та органом інспектування;
- документація на послугу у разі потреби;
- документи, отримані та/або підготовлені під час інспектування.

Голова комісії доручає членам комісії попередньо розглянути й опрацювати матеріали скарги чи апеляції та призначає дату засідання комісії.


Представник заявника має право бути заслуханим на засіданні комісії. Він може виступати, задавати питання, давати відповіді, робити заяви, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах. Персонал ОІ, причетний до справи, заслуховується на засіданні комісії.

Перед розглядом кожної скарги чи апеляції члени комісії декларують те, що вони не мають фінансових, корпоративних або родинних інтересів з подавачем апеляції, яка має бути розглянута, а також зобов'язуються дотримувати вимоги забезпечення конфіденційності отриманої інформації. Ця декларація заноситься у рішення комісії.

У разі виникнення обставин, за яких член комісії може бути визнаний як зацікавлена сторона по відношенню до конкретного подавача скарги чи апеляції, то в розгляді цієї скарги чи апеляції він участі не бере і засідання комісії проходить без нього.

Комісія має ухвалити одне із таких рішень:

- прийняти до розгляду заявку на проведення експертизи;
- підтвердити відмову у прийнятті до розгляду заявки на проведення експертизи;
- повторно провести експертизу (у разі виявлення порушень правил та процедур інспектування);
- внести виправлення чи доповнення до звіту про інспектування (за потреби) та ін.

	<b>ОІ ДП«Західний ЕТЦ»</b>	Версія: 5
	ДСУ-П 7.5	Дата: 06.11.2023
	<i>Процедура «Вирішення скарг»</i>	Сторінка: 8
		Сторінок: 11

Якщо подавач скарги чи апеляції оскаржує порушення правил та процедур інспектування чи оскаржує інші дії ОІ, що пов'язані з проведенням інспектування, якщо вони призвели до порушення його прав та інтересів, то комісія приймає рішення стосовно змісту поданої скарги чи апеляції у стислій формі, конкретно із однозначним трактуванням.

Під час прийняття рішення мають бути присутні тільки члени комісії і в повному складі.

Рішення комісії приймаються більшістю голосів. У разі рівного розподілу голосів «за» та «проти», голос голови є вирішальним.

Рішення комісії має бути підписане всіма її членами, що проголосували за нього.

Рішення комісії у письмовій формі надається подавачу скарги чи апеляції та керівнику ОІ (за його відсутності, посадовій особі, що виконує його обов'язки) протягом п'яти днів від дати прийняття рішення.

Відповідальність за ведення протоколу засідання комісії покладається на керівника з якості ОІ. У протоколі чітко і коротко описується суть скарги чи апеляції, зміст усіх запитань, відповідей і виступів. Протокол засідання комісії підписують усі члени комісії.

Протокол засідання та рішення комісії зберігає керівник з якості.


У разі, якщо дії або рішення ОІ були визнані неправомірними, керівник ОІ ініціює заходи щодо усунення невідповідності послуги та виконання коригувальних дій.

Результати розгляду скарг, апеляцій реєструються у журналі реєстрації розгляду скарг ДСУ-Ф-7.5/01 і доповнюються копіями документів, необхідних для роз'яснення і опрацювання скарг та апеляцій (скарга і документи зберігаються протягом п'яти років у відповідній справі клієнта).

Якщо скарга чи апеляція відноситься до оформлення звіту про інспектування, з причини допущеної помилки (невірно вказано адресу або назву замовника, друкарська помилка тощо), то видається новий звіт про інспектування з іншим реєстраційним номером та проведенням анулювання попереднього із внесенням відповідних змін в Реєстр ОІ ДП «ЗАХІДНИЙ ЕТЦ».

Якщо заявник погоджується із запропонованим рішенням або запропованою дією, тоді рішення або дія виконується та реєструється.

Якщо заявник відхиляє запропоноване рішення або запроповану дію, тоді скарга, апеляція залишається відкритою і рішення про відхилення запропонова-

	<b>ОІ ДП «Західний ЕТЦ»</b>	Версія: 5
	ДСУ-П 7.5	Дата: 06.11.2023
	<i>Процедура «Вирішення скарг»</i>	Сторінка: 9
		Сторінок: 11

них дій реєструється в ДСУ-Ф-7.5/01, а скаржника інформують про наявні альтернативні форми внутрішнього та зовнішнього звернення.

ОІ ДП «ЗАХІДНИЙ ЕТЦ» продовжує відстежувати хід розглядання скарги чи апеляції, доки всі прийнятні внутрішні та зовнішні варіанти звернення не буде вичерпано або скаргу, апеляцію не буде задоволено.

Заходи щодо попередження причин появи скарг і апеляцій. Для виявлення і усунення потенційних причин появи скарг і апеляцій в ОС ДП «ЗАХІДНИЙ ЕТЦ» систематично проводяться:

- внутрішні аудити системи менеджменту і вертикальні перевірки контрактів (договорів);
- перевірка документів, що видаються за результатами виконаних робіт і послуг;
- аналізування скарг і апеляцій, що надійшли раніше;
- аналізування системи менеджменту і заходи щодо вдосконалення системи менеджменту за результатами аналізування;
- технічне навчання персоналу.

В кінці року керівник з якості проводить систематизацію та аналіз усіх скарг та апеляцій, які надійшли за рік, щоб визначити систематичні, повторно виниклі та поодинокі випадкові проблеми й тенденції, а також розробляють запобіжні дії, які можуть допомогти усунути основні причини скарг.

За рішенням комісії, в разі потреби, проводяться коригувальні дії. Проект коригувальних дій готує КЯ і не пізніше двох календарних днів після рішення комісії подає їх керівнику ОІ на затвердження. Коригувальні дії та оцінювання їх ефективності проводяться та документуються відповідно до процедури ДСУ-П-8.7 «Коригувальні дії».

ВЛ зберігає зареєстровані дані з усіх рекламаций, розслідувань, а також коригувальних дій, здійснених ОІ.


5.10 Розгляд скарг з боку замовників або інших заінтересованих сторін є вхідними даними при аналізуванні з боку керівництва згідно Процедури ДСУ-П-8.5.

## 6 Записи

Записи, на які є посилання за текстом:

ДСУ-Ф-7.5/01 – Журнал реєстрації скарг.

ДСУ-Ф-7.5/02 – Форма для скаржника

	<b>ОІ ДП«Західний ЕТЦ»</b>	Версія: 5
	ДСУ-П 7.5	Дата: 06.11.2023
	<i>Процедура «Вирішення скарг»</i>	Сторінка: 10
		Сторінок: 11

### Лист ознайомлення

№ п/п	Прізвище та ініціали	Посада	Підпис	Дата
1	Макар Я.Р.	Керівник ОІ/ Головний інженер		06.11.2023
2	Куц М.І.	Провідний експерт технічний		06.11.2023
3	Борисенко Е.О.	Експерт технічний		06.11.2023
4	Хомяк В.С.	Провідний експерт технічний		06.11.2023
5	Гатала В.М.	Начальник відділу експертиз об'єктів газопостачання видобутку і переробки корисних копалин, об'єктів нафтогазової, хімічної та вугільної промисловості		06.11.2023
6	Хома А.А.	Експерт технічний		06.11.2023
7	Слободянюк В.Л.	Експерт технічний		06.11.2023
8	Дзюба В. І.	Експерт технічний		06.11.2023
9	Мартиняк І.Л.	Начальник електротехнічної лабораторії		06.11.2023
10	Прокопенко С.П.	Експерт технічний		06.11.2023
11	Мінчук В.Ф.	Експерт технічний		06.11.2023
12	Самуляк Г.М.	Провідний експерт будівельний		06.11.2023
13	Медюх Я.П.	Експерт технічний		06.11.2023
14	Савран Т.І.	Експерт технічний		06.11.2023
15	Левчук Л.І.	Головний експерт технічний		06.11.2023
16	Наумко В.Ю.	Провідний експерт технічний		06.11.2023
17	Кучерявих В.А.	Провідний експерт технічний		06.11.2023
18	Михнєвич Р.З.	Провідний експерт технічний		06.11.2023
19	Столяр Р.С.	Головний експерт технічний		06.11.2023
20	Вовкун Т.І.	Начальник випробувальної лабораторії		06.11.2023
21	Макар Р.Я.	Провідний експерт технічний		06.11.2023
22	Мисюк О. В.	Експерт технічний		06.11.2023
23	Русин В.Б.	Експерт технічний		06.11.2023
24	Юречко Т.Р.	Головний експерт технічний		06.11.2023
25	Лушпак М.Б.	Інженер з якості		06.11.2023
26	Дацишин Д.Є.	Експерт технічний		06.11.2023
27	Данилін М.О.	Експерт технічний		06.11.2023
28	Дудинський Р.А.	Інженер		06.11.2023

