

РОЗГЛЯД СКАРГ

Справедливе реагування та вирішення питань, поставлених у скаргах – одне із джерел інформації для усунення недоліків в роботі ООВ та підвищення його конкурентноздатності. В ООВ НВКП «Стандарт-Сервіс» встановлено загальні правила та регламентовано вимоги до порядку розгляду скарг при проведенні продукції систем управління якістю (СУЯ) з дотриманням відповідного рівня конфіденційності:

1) Розгляд скарг здійснюється у робочому порядку відповідальними виконавцями за дорученням керівника ООВ. ООВ несе відповідальність за всі рішення, прийняті на всіх рівнях процесу розглядання скарг. Всі скарги подаються на ім'я керівника ООВ. Для розгляду та аналізування скарг з метою уникнення будь-якого тиску, що може вплинути на ухвалення рішення, залучаються працівники, які не були залучені до діяльності із сертифікації, пов'язаної зі скаргою. Після поступлення скарги ООВ проводить перевірку вірогідності допущених порушень, про які йдеться у вищевказаному документі. Перевірка вірогідності здійснюється шляхом опитування виконавців та зіставлення результатів опитування із фактичними даними.

2) Представник керівництва з питань розглядання скарг встановлює необхідний термін для розгляду скарги. При цьому загальний термін розгляду скарги не повинен перевищувати сорока п'яти днів.

3) Витрати, пов'язані з розглядом скарг, несе кожна зі сторін. У випадку задоволення вимог Клієнта, витрати з розгляду заяви несе ООВ.

4) Скаржником можуть бути оскаржені наступні дії ООВ:

- порушення правил і процедури проведення сертифікації;
- невиконання договірних зобов'язань з боку ООВ;
- порушення термінів виконання робіт;
- інші дії ООВ, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів Клієнта у сфері сертифікації.

5) Скарги подаються у паперовому чи електронному вигляді не пізніше одного місяця після одержання повідомлення про прийняту дію ООВ. До скарги додаються такі документи:

- листування між Клієнтом та ООВ;
- документи, що були оформлені ООВ та Клієнтом в процесі сертифікації (звіти, акти, висновки тощо);
- результати наглядання;
- заходи, вжиті Клієнтом щодо усунення невідповідностей (при наявності);
- скарги споживачів тощо.

При необхідності може вимагатися надання інших, необхідних для розгляду апеляції, скарги документів.

6) За результатами розгляду скарги на дії може бути прийняте одне із наступних рішень:

- визнати дії ООВ коректними;
- ООВ необхідно розробити коригувальні заходи;
- повернути кошти скаржнику (за погодженням зі скаржником);
- вибачитися перед скаржником тощо.

За результатами розгляду скарги на сертифіковану ООВ СУЯ може бути прийняте одне із наступних рішень:

- провести спеціальний аудит;
- призупинити дію сертифіката;
- скасувати дію сертифіката;
- визнати проведені Клієнтом коригувальні дії достатніми;
- вибачитися перед скаржником чи перед Клієнтом тощо;

– повідомити всіх постачальників Клієнта про суть скарги, щоб у них була можливість зробити поліпшення.

7) Пов'язані зі скаргою рішення чи будь-яка дія стосовно скаржника або Клієнта мають бути повідомлені їм відразу після прийняття рішення чи вибору дії.

8) Вся наявна інформація стосовно особистості скаржника знаходиться в ООВ і розголошується тільки за його згодою.