

ОІ ТОВ «АГРО-КТЗ»		
Редакція №02	Система менеджменту	Сторінка ¹ з 8
	П.СМ-7.5/01 СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ	



ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор ТОВ «АГРО-КТЗ»

Світлана ХОМЕНКО

ПРОЦЕДУРА СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ

СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ

ОІ ТОВ «АГРО-КТЗ»

П.СМ-7.5/01

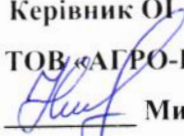
Редакція №02

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ ВІДПОВІДНО ДО ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019

Примірник №__

УЗГОДЖЕНО

**Керівник ОІ
ТОВ «АГРО-КТЗ»**

 **Микола НАГОРНИЙ**

01.04.2026 р.

ОІ ТОВ «АГРО-КТЗ»		
Редакція №02	Система менеджменту	Сторінка ² з 8
	П.СМ-7.5/01 СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ	

ЗМІСТ

1	СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ.....	3
2	НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ.....	3
3	ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ.....	4
4	ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ.....	4
5	ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ	5
6	ЗАПИСИ.....	8

ОІ ТОВ «АГРО-КТЗ»		
Редакція №02	Система менеджменту	Сторінка ³ з 8
	П.СМ-7.5/01 СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ	

1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1.1 Процедура деталізує вимоги Н.СМ-01 ОІ ТОВ «АГРО-КТЗ» щодо розгляду скарг та апеляцій у 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 та апеляцій, який включає принаймні наступні елементи та методи:

а) опис процесів отримання, оцінювання справедливості, розслідування скарги й апеляції та визначення того, які дії повинні бути виконані;

б) документування та визначення першопричин скарг й апеляцій, включаючи дії, які будуть виконані для усунення їх причин;

в) гарантування, що всі необхідні дії виконані.

1.3 Скарги та апеляції можуть виникати у ОІ за результатами інспекційної діяльності, яка полягає в оцінці відповідності колісних транспортних засобів, сільськогосподарської техніки, та визначення їхньої відповідності конкретним вимогам, або, на основі професійного судження - загальним вимогам.

1.4 Положення цієї Процедури поширюються на директора ТОВ «АГРО-КТЗ», представника керівництва, керівника та персонал ОІ, а також на замовників та інших заінтересованих сторін.

1.5 Персонал ОІ ознайомлюється з цією Процедурою або змінами до неї згідно Листа ознайомлення персоналу з документацією (Ф.01/СМ-8.3).

1.6 Перегляд та актуалізація цієї Процедури здійснюється у відповідності до положень Процедури П.СМ-8.3/01.

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

2.1 Процедура містить наступні 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 17020:2019 Оцінка відповідності. Вимоги до роботи різних типів органів з інспектування (EN ISO/IEC 17020:2012, IDT);

ISO 10002:2018 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations.

ОІ ТОВ «АГРО-КТЗ»		
Редакція №02	Система менеджменту	Сторінка ⁴ з 8
	П.СМ-7.5/01 СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ	

2.2 Процедура містить посилання на наступну документацію системи менеджменту:

- Н.СМ-01 – Настанова системи менеджменту;
- П.СМ-4.1/01 – Неупередженість та незалежність;
- П.СМ-4.2/01 – Конфіденційність;
- П.СМ-8.3/01 – Контроль документів;
- П.СМ-8.5/01 – Аналізування з боку керівництва;
- П.СМ-8.7/01 – Коригувальні дії.

3 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ

У цій Процедурі застосовуються терміни та визначення, наведені в стандартах ДСТУ EN ISO/IEC 17000:2021, ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019 та іншим нормативно-правовим документам, наведених у р.2 Н.СМ-01, а також:

Апеляція – запит представника об'єкту оцінки відповідності в орган з оцінки відповідності щодо перегляду рішення, що було прийнято цим органом щодо даного об'єкта.

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 Загальну відповідальність за функціонування цієї Процедури несе директор ТОВ «АГРО-КТЗ»

4.2 Відповідальність за ведення записів щодо вирішення скарг й апеляцій та перегляд й актуалізацію цієї Процедури несе представник керівництва.

4.3 Відповідальність за виконання цієї Процедури несе керівник та персонал ОІ.

ОІ ТОВ «АГРО-КТЗ»		
Редакція №02	Система менеджменту	Сторінка 5 з 8
	П.СМ-7.5/01 СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ	

5 ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ

5.1 ОІ згідно цієї процедури отримує, оцінює і приймає рішення щодо скарг та апеляцій. ОІ реєструє та відстежує скарги та апеляції, а також дії, що виконуються для їх вирішення.

Схема процесу розгляду скарг/апеляцій:



Опис процесу опрацювання скарг та апеляцій доступний для всіх заінтересованих сторін (на їх запит).

Апеляції та скарги Замовників, а також інших сторін є важливим джерелом інформації для визначення різного роду недоліків у проведенні інспекційної діяльності і мають бути використані для аналізу та усунення цих недоліків.

5.2 При отриманні скарги, ОІ упевнюється, чи стосується вона діяльності щодо інспектування, за яку він несе відповідальність, і, якщо так, то опрацьовує її.

ОІ несе відповідальність за всі рішення на всіх рівнях процесу опрацювання скарг та апеляцій.

Розслідування та рішення за апеляціями не спричиняють будь-які дискримінаційні дії.

5.3 За результатами аналізу недоліків ОІ, при необхідності, розробляє коригувальні дії згідно процедури П.СМ-8.7/01, які містять заходи для:

- а) зменшення наслідків будь-якої невідповідності з інспектування;
- б) відновлення відповідності настільки швидко, наскільки можливо;

ОІ ТОВ «АГРО-КТЗ»		
Редакція №02	Система менеджменту	
	П.СМ-7.5/01 СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ	
		Сторінка ⁶ з 8

в) запобігання повторення невідповідності.

5.4 За результатами розгляду апеляцій та скарг вище керівництво разом з представником керівництва вирішує питання щодо внесення необхідних коректив до процедур (методик) системи менеджменту ОІ.

5.5 Процедура апеляцій включає такі положення:

а) можливість для сторони, яка подала апеляцію, офіційно представити свій випадок;

б) забезпечення незалежного елемента або іншого способу, щоб гарантувати неупередженість процесу апеляцій.

5.6 Розгляд скарг/апеляцій в ОІ включає такі дії:

а) ОІ одержує від скаржника документи щодо скарги/ апеляції;

б) ОІ розглядає документи та реєструє їх, якщо скарга/апеляція стосується діяльності органу з інспектування, щодо якої він акредитований, за яку він відповідає;

в) ОІ визначає апеляційну комісію для розгляду скарги/ апеляції, яка за результатами аналізу приймає рішення щодо скарги/апеляції;

г) ОІ надає скаржнику офіційне повідомлення щодо результатів та завершення процесу розгляду скарги/апеляції.

5.7 Якщо скаржник незадоволений результатами проведених робіт з апеляції, він може оскаржити рішення, прийняте органу з інспектування, подав апеляцію або оскаржити в судовому порядку.

5.8 ОІ реєструє скаргу/апеляцію в Журналі (Ф.01/СМ-7.5). Скарга повинна бути подана не пізніше одного місяця після закінчення робіт з інспектування, апеляція – не пізніше одного місяця після одержання звітних документів з інспектування (протоколу). До скарги/апеляції повинні бути додані усі документи, які дають змогу оцінити суть скарги чи апеляції. В апеляції повинна бути чітко викладена суть скарги.

5.9 Зворотній зв'язок із скаржниками, аналізування та підтвердження скарги/апеляції проводиться персоналом, який був не задіяний у діяльності з інспектування, яка призвела до скарги/апеляції. Це може виконувати залучений зовнішній персонал.

5.10 До розгляду скарги/апеляції не може бути включений персонал, включаючи керівний, якщо він був задіяний у відношенні скаржника, скарга/апеляція якого розглядається, протягом останніх двох років. Щоб

ОІ ТОВ «АГРО-КТЗ»		
Редакція №02	Система менеджменту	Сторінка ⁷ з 8
	П.СМ-7.5/01 СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ	

забезпечити відсутність конфлікту інтересів, для розгляду або прийняття рішення щодо скарги/апеляції, ОІ не повинен залучати персонал, який надав консультування скажнику або працював у скажника упродовж двох років після надання консультування або роботи у скажника.

5.11 За вказівкою директора ТОВ «АГРО-КТЗ» ОІ розглядає одержані матеріали та заяву скажника, одержану у письмовому вигляді.

При цьому розглядаються наступні чинники:

1) відповідність етапів проведення інспектування вимогам нормативних документів;

2) правильність реєстрації та оброблення результатів інспектування;

3) якість витратних матеріалів;

4) дотримання умов навколишнього середовища;

5) компетентність персоналу;

6) інше.

5.12 За результатах аналізування наданих документів скажника ОІ готує обгрунтоване рішення. Рішення оформлюється письмово за підписом директора ТОВ «АГРО-КТЗ», копія надсилається (або надається під підпис) скажнику.

5.13 За результатами рішення при виявленні невідповідної роботи розпорядженням керівника ОІ роботи з інспектування призупиняються, якщо вони не були закінчені на момент перевірки скарги/апеляції. ОІ проводить коригувальні дії згідно Процедури П.СМ-8.7/01.

5.14 Усі роботи з розгляду скарг/апеляцій виконуються з дотриманням конфіденційності та неупередженості згідно Процедур П.СМ-4.1/01 та П.СМ-4.2/01. Міра розголошення інформації щодо скарги визначається ОІ спільно із скажником.

5.15 ОІ реєструє всі апеляції/скарги у Журналі (Ф.01/СМ-7.5) та після закінчення терміну дії формує справу та зберігає в архіві протягом п'яти років разом з усіма документами.

5.16 Скарги та апеляції з боку замовників або інших заінтересованих сторін є вхідними даними при аналізуванні з боку керівництва згідно Процедури П.СМ-8.5/01.

ОІ ТОВ «АГРО-КТЗ»		
Редакція №02	Система менеджменту	
	П.СМ-7.5/01 СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ	
		Сторінка ⁸ з 8

6 ЗАПИСИ

Записи, на які є посилання за текстом:

Ф.01/СМ-7.5 – Журнал реєстрації скарг та апеляцій;

Ф.01/СМ-8.3 – Лист ознайомлення персоналу з документацією.

ОІ ТОВ «АГРО-КТЗ»		
Редакція №02	Система менеджменту	
	Н.СМ-01 НАСТАНОВА СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ	
		Сторінка 33 з 33

Додаток А

ПОЛІТИКА У СФЕРІ ЯКОСТІ

З метою підтримання системи менеджменту ОІ ТОВ «АГРО-КТЗ», який здійснює інспекційну діяльність з оцінки відповідності колісних транспортних засобів, сільськогосподарської техніки, вище керівництво ОІ в особі директора ТОВ «АГРО-КТЗ» зобов'язується:

- а) чітко виконувати вимоги внутрішньої документації системи менеджменту та діяти відповідно стандарту ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019;
- б) забезпечувати якісне здійснення інспекційної діяльності в установлені терміни та у відповідності до вимог нормативних документів;
- в) виконувати зобов'язання щодо системи менеджменту й постійного поліпшувати її результативність;
- г) нести відповідальність стосовно управління всією інформацією, отриманою або створеною під час здійснення інспекційної діяльності;
- д) нести відповідальність за неупередженість діяльності ОІ та не допускати комерційного, фінансового або іншого впливу, що становлять загрозу неупередженості ОІ;
- е) забезпечити безпечні і здорові умови праці для попередження виробничих травм і шкоди для здоров'я співробітників;
- ж) приділяти особливу увагу підготовці кваліфікованих спеціалістів для здійснення інспекційної діяльності на високому технічному рівні;
- з) забезпечити необхідними ресурсами та підтримувати в робочому стані матеріально-технічну базу ОІ.

Гарантом реалізації прийнятої Політики в сфері якості є директор ОІ ТОВ «АГРО-КТЗ», який забезпечує розуміння і слідування Політиці всіма працівниками підприємства, створює умови для залучення їх до процесу управління якістю, професійної безпеки та екологічного менеджменту.

Директор ТОВ «АГРО-КТЗ»



Світлана ХОМЕНКО