

**ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«СЄВЕРОДОНЕЦЬКИЙ НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ ТА КОНСТРУКТОРСЬКИЙ
ІНСТИТУТ ХІМІЧНОГО МАШИНОБУДУВАННЯ»**



ЗАТВЕРДЖУЮ:

Генеральний директор

ПрАТ «СЄВЕРОДОНЕЦЬКИЙ НДХІММАШ»

І.О. Красноперова

«03» березня 2025 р.

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

**ПРОЦЕДУРА СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ
ПСМ-7.5
«Розгляд скарг та апеляцій»**

*Цей документ є власністю ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА
«СЄВЕРОДОНЕЦЬКИЙ НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ ТА КОНСТРУКТОРСЬКИЙ ІНСТИТУТ
ХІМІЧНОГО МАШИНОБУДУВАННЯ». Дозволяється використання лише в ознайомчих
цілях. Копіювання та відтворювання без попереднього письмового дозволу власника прав -
заборонено.*

статус примірника

КОНТРОЛЬНИЙ

**ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«СЄВЕРОДОНЕЦЬКИЙ НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ ТА КОНСТРУКТОРСЬКИЙ
ІНСТИТУТ ХІМІЧНОГО МАШИНОБУДУВАННЯ»**

1. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

- 1.1. Ця процедура встановлює управлінські дії, а також пов'язані з ними відповідальність та повноваження, щодо розгляду скарг та апеляцій стосовно діяльності з інспектування.
- 1.2. Цю процедуру розроблено в доповнення до пп. 7.5 та 7.6 НСМ-17020.
- 1.3. Положення процедури є обов'язковими для виконання та поширюються на усі підрозділи ОІ.

2. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

- 2.1. ПСМ-7.5 наведено посилання на такі документи:
- ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019 «Оцінка відповідності. Вимоги до роботи різних типів органів з інспектування»;
 - ДСТУ ISO/IEC 17000:2021 «Оцінювання відповідності. Словник термінів та загальні принципи»;
 - НСМ-17020 НАСТАНОВА СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ОІ ПрАТ «СЄВЕРОДОНЕЦЬКИЙ НДІХІММАШ»;
 - ПСМ-8.7 «Коригувальні та запобіжні дії».

3. ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ

- 3.1. В цій процедурі застосовані терміни які визначені ДСТУ EN ISO/IEC 17020 та ДСТУ ISO/IEC 17000.
- 3.2. Крім того застосовуються такі терміни, визначення та скорочення:
- ТОВАРИСТВО - ПрАТ «СЄВЕРОДОНЕЦЬКИЙ НДІХІММАШ»;
 - ОІ – Орган інспектування ПрАТ «СЄВЕРОДОНЕЦЬКИЙ НДІХІММАШ»;
 - НСМ-17020 - НАСТАНОВА СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ОІ ПрАТ «СЄВЕРОДОНЕЦЬКИЙ НДІХІММАШ»
 - СМ – система менеджменту;
 - ПСМ – процедура системи менеджменту;
 - ПІ – посадова інструкція;
 - ФСМ – форма системи менеджменту;
 - ВВ – відповідальний виконавець.

4. ОПИС ПРОЦЕДУРИ

ПРОЦЕДУРА СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ	ПСМ-7.5
Редакція 01 від «03» березня 2025 року	Страница 2 из 6

**ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«СЄВЕРОДОНЕЦЬКИЙ НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ ТА КОНСТРУКТОРСЬКИЙ
ІНСТИТУТ ХІМІЧНОГО МАШИНОБУДУВАННЯ»**

4.1. Загальні положення.

4.1.1. Ця ПСМ є загальнодоступною і повинна надаватися без обмежень за вимогою будь-якої особи, яка має спільні стосунки з ОІ. Основні положення цієї процедури розміщено на сайті ОІ.

4.1.2. У разі незгоди з висновками ОІ, що прийняті за результатами інспектування замовник може подати апеляцію до ОІ не пізніше одного місяця після отримання висновку. При цьому подання апеляції не зупиняє дії висновку.

4.1.3. Результати розгляду скарг та апеляцій узагальнюються та включаються у якості вхідних даних до щорічного аналізування з боку керівництва.

4.1.4. Результативне реагування на скарги та апеляції є важливим засобом захисту для ОІ, його замовників і інших зацікавлених сторін від загроз неупередженості. Довіра до результатів інспекційної діяльності зберігається, коли скарги розглядаються відповідним чином. Зацікавлені сторони очікують, що скарги та апеляції будуть проаналізовані і, якщо вони визнані дійсними, вони повинні мати впевненість, що відповідні заходи будуть вжиті.

4.1.5. Апеляція повинна надаватися у письмовому вигляді на ім'я керівника ОІ. Скарга може надаватися будь-якою зацікавленою стороною, у будь-якому вигляді (письмово або усно) будь-якому співробітнику ОІ. Лист (або листи) з апеляцією/скаргою або усні повідомлення розглядаються керівником ОІ та реєструються заступником керівника ОІ у Журналі розгляду скарг та апеляцій за ФСМ-7.5/01.

4.1.6. Термін розгляду за всіма зверненнями - не більше місяця після їх одержання ОІ.

4.1.7. Для розгляду апеляцій, скарг та спірних питань ОІ створює відповідну комісію (далі – апеляційна комісія).

4.1.8. У разі визнання апеляції дійсною повинні бути вжити дії відповідно до ПСМ-8.7.

4.2. Розгляд апеляцій та скарг

4.2.1. Для розгляду апеляцій, скарг та спірних питань ОІ створює відповідну комісію (далі – апеляційна комісія). При надходженні апеляції або скарги керівник ОІ видає в триденний термін розпорядження (ФСМ-7.5/02) про склад апеляційної комісії та дату її засідання. Під час добирання членів комісії керівник ОІ інформує їх про зобов'язання щодо конфіденційності та незалежності – відмова від підписання розпорядження перед початком роботи комісії є підставою до недопущення особи до розгляду скарги/апеляції.

ПРОЦЕДУРА СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ	ПСМ-7.5
Редакція 01 від «03» березня 2025 року	Страница 3 из 6

**ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«СЄВЕРОДОНЕЦЬКИЙ НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ ТА КОНСТРУКТОРСЬКИЙ
ІНСТИТУТ ХІМІЧНОГО МАШИНОБУДУВАННЯ»**

4.2.2. Головою комісії є керівник ОІ, який відповідає за організацію роботи апеляційної комісії. У разі якщо скарга стосується вказаних осіб, головою комісії призначається особа, що не має відношення до суті скарги/апеляції.

4.2.3. Достатнім рівнем незалежності голови апеляційної комісії є умова відсутності зв'язків із скаржником/апелянтом протягом останніх двох років.

4.2.4. Секретарем комісії призначений на постійній основі менеджер з якості. Секретар здійснює діловодство щодо розгляду скарг та апеляцій.

4.2.5. Інші члени комісії обираються з врахуванням наступних чинників:

- необхідної загальної компетентності комісії стосовно змісту скарги/апеляції;
- велика кількість залучених до складу комісії осіб може негативно впливати на ефективність роботи комісії та становить додатковий ризик конфіденційності інформації;
- необхідності забезпечення незалежності комісії від скаржника/апелянта та уникнення конфлікту інтересів;
- члени комісії повинні поінформувати керівництво ОІ до початку роботи про будь-які наявні, колишні або майбутні зв'язки між ними та скаржником/апелянтом.

4.2.6. Для розгляду апеляції/скарги секретар комісії комплектує наступні документи:

- апеляцію/скаргу;
- листування щодо порушеного питання між скаржником/апелянтом та ОІ;
- відповідні записи на підставі яких виникло невдоволення (звіти про інспектування, інше;
- докази вчинених дій;
- іншу інформацію, яку одна із сторін вважає важливою для розгляду.

4.2.7. Секретар апеляційної комісії в триденний термін від дня видання розпорядження про створення комісії складає за підписом голови комісії запити скаржнику/апелянту, відповідним співробітникам ОІ чи іншим учасникам розгляду щодо надання ними необхідних документів.

4.2.8. За 5 днів до дати засідання комісії її секретар сповіщає про час і місце засідання членів комісії, скаржника/апелянта та інших учасників засідання. Перелік учасників засідання (крім членів комісії та представника скаржника/апелянта) секретар погоджує з головою комісії.

4.2.9. На початку засідання Голова повідомляє про зобов'язання членів комісії відповідно до Розпорядження та пропонує його підписати всім членам комісії. Відмова від підписання Розпорядження унеможливорює участь цієї особи у розгляді та прийнятті рішення.

4.2.10. Під час засідання:

ПРОЦЕДУРА СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ	ПСМ-7.5
Редакція 01 від «03» березня 2025 року	Страница 4 из 6

**ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«СЄВЕРОДОНЕЦЬКИЙ НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ ТА КОНСТРУКТОРСЬКИЙ
ІНСТИТУТ ХІМІЧНОГО МАШИНОБУДУВАННЯ»**

- Голова комісії інформує членів комісії з питання, що розглядається;
- Скаржник/апелянт має право бути заслуханим на засіданні комісії;
- Голова комісії може надати можливість висловити точку зору іншим особам, які приймали участь у діяльності щодо якої розглядається скарга/апеляція;
- під час обговорення мають бути присутні тільки члени комісії, в повному складі.

4.2.11. Рішення щодо апеляції/скарги комісія приймає на закритому засіданні, конфіденційно.

4.2.12. Протокол засідання комісії веде і підписує її секретар, затверджує голова комісії. Секретар комісії інформує скаржника/апелянта про результати розгляду листом.

5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ І ПОВНОВАЖЕННЯ

5.1. Відповідальним за впровадження цієї ПСМ є керівник ОІ.

5.2. Актуалізація цієї ПСМ проводиться менеджером з якості за наказом або погодженням з керівником ОІ.

5.3. Процедура є обов'язковою для всього персоналу. За порушення вимог процедури можуть застосовуватися дисциплінарні стягнення.

5.4. Відповідальність за виконання положень цієї ПСМ несуть особи, які були ознайомлені з нею.

5.5. Будь-який співробітник зобов'язаний надавати інформацію керівнику ОІ щодо будь-якої скарги від будь-якої зацікавленої сторони.

5.6. Будь-який співробітник зобов'язаний надавати роз'яснення щодо права замовника надавати апеляцію та право будь-якої сторони надавати скаргу до ОІ.

6. УПРАВЛІННЯ ЗАПИСАМИ

6.1. Всі матеріали щодо розгляду конкретної апеляції/скарги зберігаються керівником ОІ у теці «Скарги та апеляції». Файли кожної апеляції/скарги відокремлюються один від одного роздільником (зазвичай окремий файл із аркушем з датою отримання та назвою апеляції\скарги).

6.2. У разі застосування електронної пошти (або інших сервісів обміну повідомленнями в електронному вигляді) всі повідомлення мають бути

ПРОЦЕДУРА СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ	ПСМ-7.5
Редакція 01 від «03» <u>березня</u> 2025 року	Страница 5 из 6

**ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«СЄВЕРОДОНЕЦЬКИЙ НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ ТА КОНСТРУКТОРСЬКИЙ
ІНСТИТУТ ХІМІЧНОГО МАШИНОБУДУВАННЯ»**

роздруковані, підписані особою яка їх роздрукувала та додані до справи щодо розгляду скарги/апеляції.

6.3. Записи стосовно конкретної апеляції/скарги зберігаються керівником ОІ на протязі 6 років, періодично узагальнюються та використовуються як вхідні дані для аналізування з боку керівництва.

6.4. Протокол засідання щодо розгляду скарги/апеляції повинен визначати всіх присутніх та містити точку зору кожного члена комісії. Кожний член комісії повинен підписати протокол або сформулювати особисту думку власноруч під час підписування протоколу.

6.5. Всі дані отримані під час розгляду скарги/апеляції мають оброблятися враховуючи заходи дотримання конфіденційності визначені НСМ-17020, п. 4.2.

ПРОЦЕДУРА СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ	ПСМ-7.5
Редакція 01 від «03» <u>березня</u> 2025 року	Страница 6 из 6