Національне агентство з акредитації України

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ

Методика

"Порядок розгляду скарг"

М-14.08.01

Редакція 12

1. Призначення

1.1 Методика “Порядок розгляду скарг” (далі – Методика) є складовою частиною системи управління і призначена для забезпечення результативного та ефективного розгляду скарг.

2. Сфера поширення

2.1 Методика поширюється на всі складові Національного органу з акредитації України.

3. Визначення термінів

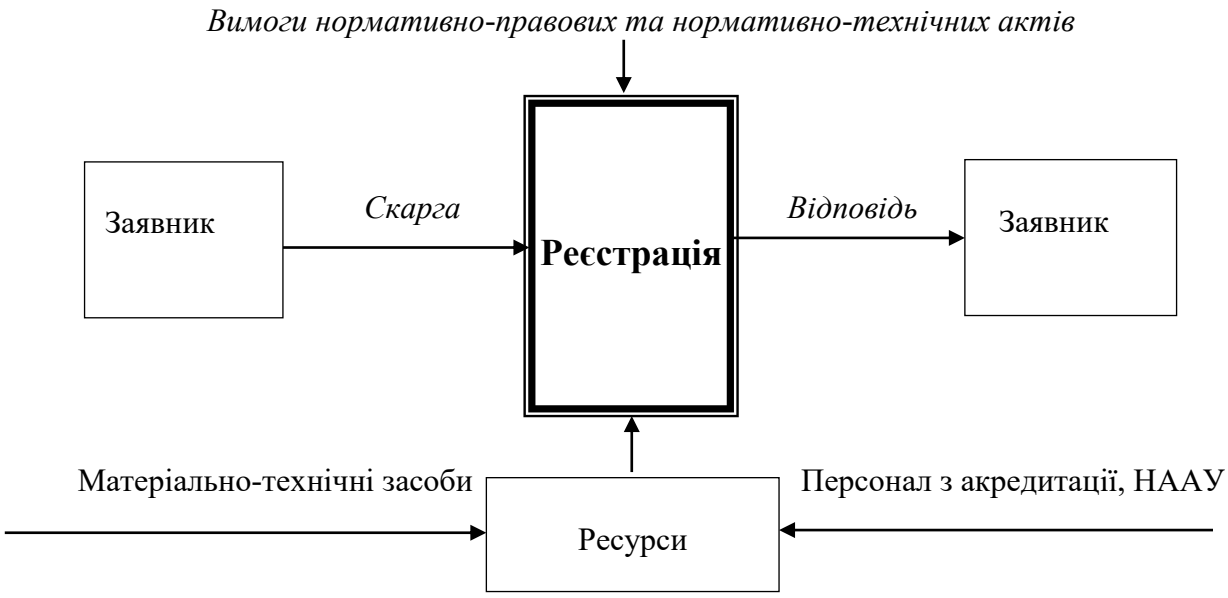
3.1 Скарга – це вираження невдоволення, викладене як правило в письмовій формі, щодо дій, бездіяльності посадових осіб НААУ або акредитованих органів з оцінки відповідності (далі – ООВ) з боку будь-якої фізичної чи юридичної особи, що може виникнути в процесі відносин, пов’язаних з акредитацією.

3.2 Заявник – юридична або фізична особа, яка виражає невдоволення, що класифікується як скарга, відповідно до визначення, наданого у п. 3.1.

3.3 Комісія з розгляду скарг (далі – Комісія) формується та діє відповідно до «Положення про комісію з розгляду скарг» (ЗД-09.00.04).

4. Опис процесу

Модель процесу розгляду скарг



4.1 Процес розгляду скарг

4.1.1 Процес розгляду скарг включає наступні етапи:

- реєстрація скарги;
- опрацювання скарги;
- коригувальні та/або запобіжні дії (у разі необхідності) згідно з Методикою “Коригувальні дії та поліпшення” (М-06.08.01);
- повідомлення заявника про результати опрацювання скарги;
- документування процесу розгляду скарги та архівація документів.

4.2 Реєстрація скарг

4.2.1 Реєстрація скарг здійснюється відповідно до “Інструкції з діловодства” (ІН-11.08.02).

4.2.2 Реєстрації підлягають усі скарги, що надійшли до НААУ, а також скарги, які були висловлені в усній формі, наприклад, телефоном, за винятком скарг, за якими неможливо встановити авторство (такі скарги визнаються анонімними та розгляду не підлягають).

4.2.3 Якщо до співробітника НААУ надходить потенційна скарга, викладена в усній формі, такий співробітник у триденний термін складає службову записку на ім’я керівника НААУ за підписом керівника відповідного управління. У службовій записці повинні бути викладені обставини отримання потенційної скарги та її суть.

4.2.4. Звернення, що надходять до НААУ, можуть класифікуватися керівником НААУ як скарги шляхом написання відповідної резолюції на вхідному листі або службовій записці щодо отримання потенційної скарги в усній формі.

4.3 Термін розгляду скарги

4.3.3 Якщо питання, порушене у скарзі, стосується діяльності НААУ, Комісія здійснює його розгляд протягом 1 місяця з дня реєстрації листа, який містить скаргу. Якщо у місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, керівник НААУ може одноразово продовжити термін для її розгляду, але не більше ніж на п’ятнадцять календарних днів, про що повідомляється заявникові у письмовій формі з обґрунтуванням прийнятого рішення не пізніше ніж за три робочі дні до завершення місячного терміну.

4.3.4 Якщо питання, порушене у скарзі, стосується дій, бездіяльності або діяльності в цілому ООВ, акредитованих НААУ, терміни розгляду скарги Комісією не встановлюються.

4.4 Документування процесу розгляду скарги та архівація документів

4.4.1 Процес розгляду скарги документується Комісією шляхом ведення відповідного протоколу засідання Комісії. Належне ведення протоколу є відповідальністю секретаря Комісії.

4.4.2 Документація по розгляду скарги зберігається в НААУ відповідно до встановленого терміну.

4.4.3 Відповідальність збереження документації Комісії (протоколи засідань, матеріали пов’язані із розглядом скарг) несе секретар Комісії.

4.5 Опрацювання скарг

4.5.1 Після отримання скарги із відповідною резолюцією керівника НААУ, голова Комісії з розгляду скарг надає секретарю комісії доручення щодо скликання засідання комісії.

4.5.2 Перед подальшим розглядом скарги Комісія підтверджує, що скарга стосується діяльності з акредитації, за яку відповідає НААУ.

4.5.3 Голова Комісії у разі, коли скарга стосується дій, бездіяльності або діяльності в цілому ООВ, акредитованих НААУ, має перевірити, чи містить скарга докази попереднього звернення заявника до ООВ з порушеного питання. У разі відсутності доказів попереднього звернення, Комісія пропонує заявникові попередньо звернутись безпосередньо до акредитованого ООВ.

Примітка: Дана вимога не застосовується у разі розгляду доручень центральних органів виконавчої влади, вимог державних контролюючих та правоохоронних органів, які були класифіковані як скарги.

Голова Комісії має право підписувати листи, пов’язані зі скаргою.

4.5.4 Комісія ознайомлюється з матеріалами скарги, аналізує, перевіряє факти, викладені у скарзі, за необхідності збирає додаткові матеріали по питаннях, порушених у скарзі. За результатами аналізу матеріалів скарги комісія в обов'язковому порядку робить висновок про обґрунтованість або необґрунтованість скарги, який відображається у відповідному протоколі засідання комісії.

4.5.5 Комісія, розглянувши скаргу, може прийняти рішення:

- про задоволення скарги (повністю або частково);

- про відмову в задоволенні скарги.

4.5.6 Рішення про відмову в задоволенні скарги приймається у випадках, якщо:

- дії осіб визнані законними і обґрунтованими;

- скарга не обґрунтована або факти, викладені в скарзі, не підтверджуються;

- дії осіб оскаржені в судовому порядку.

4.5.7 Рішення приймаються простою більшістю голосів присутніх членів Комісії.

4.5.8 Прийняті на засіданнях Комісії рішення та висновки оформлюються протоколом, який веде секретар Комісії.

4.5.9 Комісія за результатами розгляду скарги та ознайомлення з усіма зібраними за скаргою матеріалами готує:

- протокол засідання Комісії, оформлений відповідно до норм чинного законодавства у сфері акредитації та документів системи управління НААУ;
- проект відповіді заявнику по питаннях, порушених у скарзі.

4.5.10 Проект відповіді зі всіма наявними документами надаються керівнику НААУ для прийняття остаточного рішення.

4.6 Дії за результатами розгляду скарг

Після прийняття остаточного рішення по скарзі, у разі необхідності, комісія може рекомендувати керівництву НААУ у встановленому порядку внести зміни до чинної системи управління НААУ та/або вжити заходів, необхідних для усунення невідповідної роботи НААУ та її наслідків.

4.7 Повідомлення заявника про результати обробки скарг

4.7.1 Протягом трьох робочих днів із дати прийняття рішення по скарзі заявнику надсилається письмова відповідь. Складання листа-відповіді заявнику є відповідальністю секретаря Комісії.

4.7.2 Відповідь має містити посилання на нормативні акти (у тому числі, з питань акредитації) та/або на систему управління НААУ.

5 Відповідальний за функціонування процесу

Відповідальність за функціонування процесу несе особа, відповідальна за якість.

6 Посилання

1. Інструкція з діловодства (ІН-11.08.02).

2. Методика "Коригувальні дії та поліпшення" (М-06.08.01).

3. Загальний документ «Положення про комісію з розгляду скарг» (ЗД-09.00.04).