

## **СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ**

**Загальний документ**

***«Положення про комісію з розгляду скарг»***

**ЗД-09.00.04**

**Редакція 02**

# Положення про комісію з розгляду скарг

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Комісія з розгляду скарг (далі – Комісія) створюється з метою забезпечення ефективного та результативного розгляду скарг, пов'язаних з діяльністю Національного агентства з акредитації України (далі – НААУ) та органів з оцінки відповідності (далі – ООВ), акредитованих НААУ.

1.2. НААУ приймає на себе зобов'язання щодо ефективного та результативного розгляду скарг. Цей процес є важливим засобом захисту НААУ, його замовників та зацікавлених сторін від помилок або необґрунтованих дій.

1.3. Положення розроблено з урахуванням вимог ДСТУ EN ISO/IEC 17011:2019 “Оцінка відповідності. Загальні вимоги до органів з акредитації, що акредитують органи з оцінки відповідності”.

1.4. У своїй роботі Комісія керується законодавством України, національними та міжнародними стандартами, документами системи управління НААУ, даним Положенням.

## 2. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

В даному документі використані наступні терміни:

**Скарга** – це вираження невдоволення, викладене як правило в письмовій формі, щодо дій та бездіяльності посадових осіб НААУ або акредитованих ООВ з боку будь-якої фізичної чи юридичної особи.

## 3. ФУНКЦІЇ ТА ПОВНОВАЖЕННЯ КОМІСІЇ

3.1. Комісія:

- розглядає скарги за дорученням директора НААУ;
- взаємодіє з фахівцями та підрозділами НААУ;
- веде документацію з питань, пов'язаних з роботою Комісії.

## 4. РОЗГЛЯД СКАРГ

4.1. У разі надходження до НААУ скарги та за дорученням директора НААУ, вона розглядається Комісією.

4.2. Розгляд скарг включає реєстрацію, аналіз та послідовні дії, які відповідають результатам її аналізу, та проводиться відповідно до Методики НААУ “Порядок розгляду скарг” (М-14.08.01).

## **5. ФОРМУВАННЯ КОМІСІЇ З РОЗГЛЯДУ СКАРГ**

- 5.1. Комісія утворюється наказом директора НААУ та є постійно діючою комісією.
- 5.2. До складу Комісії входить голова Комісії, заступник голови Комісії, секретар Комісії та члени Комісії.
- 5.3. При розгляді скарг необхідно враховувати, щоб члени комісії, які залучені до діяльності, що є предметом скарги, не брали участь у розгляді та прийнятті рішення Комісії з цього питання.
- 5.4. На засідання Комісії можуть бути запрошені директор НААУ, фахівці НААУ, залучені до діяльності, що розглядається, скаржник, а також незалежні експерти та спеціалісти після погодження з директором НААУ.

## **6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ КОМІСІЇ**

- 6.1. Голова комісії несе відповідальність за:
- повноту та правильність виконання Комісією своїх функцій;
  - об'єктивність та достовірність рішень, що приймаються.
- 6.2. Члени Комісії несуть відповідальність за порушення:
- етичних норм в процесі розгляду матеріалів та прийняття рішень;
  - норм та правил норм, встановлених в національних стандартах з питань акредитації, а також інших документах з питань акредитації, прийнятих національним органом України з акредитації, міжнародними та європейськими організаціями з акредитації;
  - вимог конфіденційності;
  - повноти та правильності виконання своїх функцій.
- 6.3. Секретар Комісії несе відповідальність за:
- ведення документації з питань, пов'язаних з роботою Комісії;
  - зберігання в умовах конфіденційності усіх отриманих матеріалів та протоколів засідань.

## **7. ПОРЯДОК РОБОТИ КОМІСІЇ**

- 7.1. Засідання Комісії проводяться по мірі надходження доручень директора НААУ щодо розгляду скарг.
- 7.2. Засідання Комісії вважається правомочним, якщо на ньому присутні не менше ніж 2/3 її членів.
- 7.3. Протокол засідання веде секретар Комісії.
- 7.4. Рішення приймаються простою більшістю голосів присутніх членів Комісії.
- 7.5. Засідання Комісії можуть проводитися дистанційно.