

	ДОКУМЕНТ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ПП «ЮК «Фелікс Арт-А»» <i>СП.9-10 УПРАВЛІННЯ СКАРГАМИ та АПЕЛЯЦІЯМИ</i>
---	---



Даний ДСМ затверджений Наказом Директора ПП «ЮК «Фелікс Арт-А»» Від <u>25.01.2023</u> р. № <u>3-ОД/8</u>
Перевірив: Грищенко Олександр Леонідович <i>підпис</i>
Розробив: Грищенко Олександр Леонідович <i>підпис</i>

1. Даний ДСМ є власністю ПП «ЮК «Фелікс Арт-А»» та не може бути частково або повністю скопійована, тиражована чи розповсюджена без дозволу Директора ПП «ЮК «Фелікс Арт-А»».
2. Оригінал даного ДСМ знаходиться у ПКЯ.
3. Даний ДСМ підлягає перегляду кожнен рік, факт про підтвердження перегляду заноситься у розділ «Лист обліку змін та актуалізації», у разі необхідності ДСМ видається у новій редакції про що робиться відмітка у єдиному реєстрі ДСМ (Ф.11-01.01).
4. Перегляд здійснює розробник та Керівник з якості.
5. Кількість контрольованих копій внесені до єдиного реєстру ДСМ (Ф.11-01.01).



ДОКУМЕНТ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ПП «ЮК «Фелікс Арт-А»»

СП.9-10 УПРАВЛІННЯ СКАРГАМИ та АПЕЛЯЦІЯМИ

2. ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ

ОВ – Орган з верифікації с

Керівник ОВ – Керівник Органу з верифікації ПП «ЮК «Фелікс Арт-А»»;

Директор – Директор ПП «ЮК «Фелікс Арт-А»»;

КІ – конфіденційна інформація;

АВ Аудитор з верифікації

ВЗО Порядок верифікації звіту оператора про викиди парникових газів, затверджений Постановою КМУ від 23.09.2020 №959

НР Незалежний рецензент

ПГ Парникові гази

ФТ Фахівець з технічних питань

ДСМ – документ(и) системи менеджменту;

НД – нормативна документація;

НУ – настанова з управління;

СП – стандартна процедура;

Ф – форма ведення записів;

СМ – система менеджменту;

ПКЯ – представник керівника з якості, менеджер з якості.

У цій процедурі використовуються терміни та визначення, що зазначені в ДСТУ ISO 14065 та інші, необхідні для однозначного тлумачення змісту цієї процедури, а саме:

Апеляція – звернення замовника чи відповідальної сторони до ОВ з проханням переглянути вже прийняте рішення щодо верифікації.

Скарга – висловлення незадоволеності, але не апеляція, з боку будь-якої особи чи організації до ОВ або органу акредитації стосовно діяльності цього органу, на яке очікують відповідь.

3. ПРИЗНАЧЕННЯ, СФЕРА ВИКОРИСТАННЯ

Дана СП призначена для послідовного вирішення, аналізування, реєстрування скарг та апеляцій з боку замовника.

СП встановлює основні правила та процес розгляду апеляцій та скарг щодо діяльності ОВ відповідно до Закону України 377-ІХ від 12.12.2019 «Про засади моніторингу, звітності та верифікації викидів парникових газів» та ДСТУ ISO 14065. Процедура забезпечує управління, проведення оцінки, вживання запобіжних заходів та прийняття рішень стосовно скарг та апеляцій. Поводження з скаргами та апеляціями відбувається відповідно до Закону України «Про звернення громадян», «Положення про комісію з розгляду апеляцій на рішення призначених органів з оцінки відповідності та Порядку розгляду апеляцій на рішення призначених органів з оцінки відповідності» (Наказ Мінекономрозвитку і торгівлі України від 17.11.2015 № 1454) та ISO 10002 «Менеджмент якості. Задоволеність споживачів. Настанови щодо управління претензіями в організаціях».



ДОКУМЕНТ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ПП «ЮК «Фелікс Арт-А»»

СП.9-10 УПРАВЛІННЯ СКАРГАМИ та АПЕЛЯЦІЯМИ

Застосовується дана процедура відповідальною особою за вирішення скарг та апеляцій з боку замовника.

Відповідальність за вирішення скарг та апеляцій з боку замовників або інших сторін несе Керівник ОВ та/або Директор ПП «ЮК «Фелікс Арт-А»». Відповідальність за дотримання вимог даної процедури несе ПКЯ та Керівник ОВ.

4. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

- ДСТУ EN ISO/IEC 17029:2020 (EN ISO/IEC 17029:2019, IDT; ISO/IEC 17029:2019, IDT) Оцінка відповідності. Загальні принципи та вимоги до органів з валідації та верифікації;
- ДСТУ EN ISO 14065:2022 ЗАГАЛЬНІ ПРИНЦИПИ ТА ВИМОГИ ДО ОРГАНІВ ВАЛІДАЦІЇ ТА ВЕРИФІКАЦІЇ ЕКОЛОГІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ (EN ISO 14065:2021, IDT; ISO 14065:2020, IDT);
- ДСТУ EN ISO 14064-3:2022 ПАРНИКОВІ ГАЗИ ЧАСТИНА 3. ВИМОГИ ТА НАСТАНОВИ З ВЕРИФІКАЦІЇ ТА ВАЛІДАЦІЇ ЗАЯВ ПРО ПАРНИКОВІ ГАЗИ (EN ISO 14064-3:2019, IDT; ISO 14064-3:2019, IDT);
- ISO 14065:2020 General principles and requirements for bodies validating and verifying environmental information;
- ISO 14064-3:2019 Greenhouse gases — Part 3: Specification with guidance for the verification and validation of greenhouse gas statements;
- EA-6/03 M: 2022 EA document for accreditation of Verification Bodies for the purpose of EU ETS Directive;
- Постанови Кабінету Міністрів України №959 від 23.09.2020 «Про затвердження Порядку верифікації звіту оператора про викиди парникових газів»;
- Закону України 377-IX від 12.12.2019 «Про засади моніторингу, звітності та верифікації викидів парникових газів»;
- ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT);
- ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління. Вимоги;
- Постанови КМУ №880 від 23.09.2020 «Про затвердження переліку видів діяльності, викиди парникових газів в результаті провадження яких підлягають моніторингу, звітності та верифікації»;
- Постанови КМУ №960 від 23.09.2020 «Про затвердження Порядку здійснення моніторингу та звітності щодо викидів парникових газів»; Стандарту ДСТУ ISO 14065.
- та інші документи.

5. ОПИС ПРОЦЕСУ

5.1. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

У ОВ скарги/апеляції сприймаються, як один з механізмів моніторингу діяльності ОВ та механізм виявлення сфер вдосконалення діяльності, усунення прихованих невідповідностей, а тому керівництво ОВ не здійснює жодної діяльності спрямованої на укріплення скарг чи апеляцій замовника, свідомого зволікання з їх розглядом.



ДОКУМЕНТ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ПП «ЮК «Фелікс Арт-А»»

СП.9-10 УПРАВЛІННЯ СКАРГАМИ та АПЕЛЯЦІЯМИ

Для розгляду скарг створюється комісія.

Комісія у своїй діяльності керується Конституцією України, чинним законодавством України, правилами та методиками, що діють у ОВ та цією СП.

Комісія працює на громадських засадах. Діяльність Комісії базується на засадах неупередженості, відкритості та гласності.

Члени Комісії зобов'язані дотримуватись конфіденційності щодо отриманої інформації під час роботи, що забезпечується підписанням **Ф.5-03.01** «Заява персоналу ОВ про конфіденційність, неупередженість та об'єктивність діяльності з верифікації».

Комісія формується з працівників ОВ або сторонніх осіб, що мають досвід роботи у сфері верифікації, з урахуванням неупередженості та відсутності конфлікту інтересів.

Справи з розгляду апеляцій оформлюються і зберігаються відповідно до СП ПКЯ.

5.2. ЕТАПИ ПРОЦЕСУ УПРАВЛІННЯ СКАРГАМИ ТА АПЕЛЯЦІЯМИ

Етап 1. Надходження скарги чи/або апеляцій.

Скарги та апеляції, які стосуються діяльності ОВ приймаються уповноваженим персоналом або Керівником ОВ в усній, письмовій формі наданих у ОВ будь-яким з доступних для замовника шляхом, а саме: скарги надіслані електронною або звичайною поштою, зареєстровані безпосередньо у ОВ під час реєстрації замовлення або отримання результатів верифікації та ін. Спілкування з замовником зорієнтоване на отримання всієї необхідної для подальшого аналізування інформації про невдоволеність чи апеляцію замовника здійснює Керівник ОВ або уповноважений співробітник в залежності від шляху надходження скарги/апеляції.

Особи, що проводили верифікацію та робили висновок з верифікації не залучаються до роботи Комісії.

Етап 2. Реєстрація.

Після отримання скарги/апеляції вони обов'язково реєструються у **Ф.9-10.01**.

Після отримання скарги або апеляції ОВ визначає, чи скарга або апеляція стосується діяльності з верифікації, за яку він відповідає, і якщо так, розглядає її.

Скарги та апеляції, отримані від Замовника в письмовій формі, зберігаються у відповідній папці «Скарги» у ПКЯ і під відповідним реєстраційним номером, який зазначається у **Ф.9-10.01**.

Уповноважений співробітник несе відповідальність за реєстрацію.

Етап 3. Аналізування скарги/апеляції.

Після реєстрації скарги/апеляції Керівник ОВ призначає нараду за участю відповідальних (комісії) за вид діяльності, якого стосується скарга/апеляція, якщо це необхідно.

В апеляції мають бути зазначені:

- 1) найменування апелянта, який її подає, його юридична і поштова адреси;
- 2) висновок, дії або бездіяльність, які оскаржуються;



ДОКУМЕНТ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ПП «ЮК «Фелікс Арт-А»»

СП.9-10 УПРАВЛІННЯ СКАРГАМИ та АПЕЛЯЦІЯМИ

3) в апеляції має бути чітко з обґрунтуванням викладено суть справи та в чому полягає порушення з боку верифікатора та підстави, за яких висновок з верифікації, дії або бездіяльності з боку верифікатора вважаються необґрунтованими, з посиланням на законодавчі, нормативно-правові акти, інші документи;

4) до апеляції повинні додаватись усі необхідні документи й матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції;

5) контактна інформація представника апелянта (ПБ, посада, телефон, електронна адреса), що бере участь у справі.

За потреби, Комісія може вимагати надання додаткових документів, необхідних для розгляду апеляції.

Реєстрації та розгляду не підлягають апеляції, за якими неможливо встановити авторство (такі апеляції визнаються анонімними).

Апелянтом можуть бути оскаржені такі рішення, дії та бездіяльність верифікатора:

- 1) відмова від виконання робіт;
- 2) незгода із висновками або рішеннями, прийнятими верифікатором;
- 3) порушення правил та процедур верифікації;
- 4) порушення договірних зобов'язань (у т.ч. термінів виконання);
- 5) проявів загроз неупередженості;
- 6) інші дії та бездіяльність, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів апелянтів у сфері верифікації.

Розгляду не підлягають апеляції:

- 1) термін подання яких перевищує термін, що визначений відповідно до вимог у пункті 6 статті 10 Закону України від 12.12.2019 №377-іх «Про засади моніторингу, звітності та верифікації викидів парникових газів»;
- 2) повторна апеляція, якщо рішення щодо апеляції з цього питання Комісією вже було прийнято.

Під час формування складу комісії повинна обов'язково враховуватися професійна компетентність її членів, а також забезпечуватися їх незалежність від конфліктуючих сторін. Рішення, що буде повідомлено скаргнику, повинно бути ухваленим або перевірятись і затверджуватись, особою(ами), що не залучалась попередньо до предмету скарги.

Щоб забезпечити відсутність конфлікту інтересів, для розгляду або прийняття рішення щодо скарги або апеляції, ОВ не залучає персонал (зокрема, тих, хто має керівну посаду), хто надав консультування замовнику або працював у нього впродовж двох років після надання консультування або закінчення роботи у замовника.

На засідання робочої групи (комісії) проводиться аналізування обґрунтованості скарги/апеляції та чи мала вона місце взагалі. Під час такого аналізу здійснюється перевірка всіх первинних, вторинних даних отриманих в процесі верифікації, перевіряються записи, які здійснювалися під час реалізації виду діяльності пов'язаного з скаргою чи апеляцією замовника, проводиться опитування персоналу, повторний перегляд даних, тобто максимально відтворюються умови в яких проводилася діяльність. При необхідності проводяться повторні роботи, повторну верифікацію чи інших. За результатами такого аналізування приймається рішення:



ДОКУМЕНТ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ПП «ЮК «Фелікс Арт-А»»

СП.9-10 УПРАВЛІННЯ СКАРГАМИ та АПЕЛЯЦІЯМИ

– про необґрунтованість апеляції/скарги. У випадку необґрунтованості скарги замовнику надсилається лист-відповідь з відповіддю та обґрунтуванням позиції ОВ, а копія листа-відповіді і лист з скарг/апеляції зберігаються у Керівника ОВ у відповідній папці;

– про обґрунтованість скарги/апеляції.

У разі прийняття рішення про обґрунтованість скарги/апеляції факт наявності такої скарги/апеляції є виникненням невідповідної роботи з перевірки продукції, а тому прийняття рішень на основі них здійснюється відповідно до **СП.11-07**.

Керівник ОВ несе відповідальність за організацію та виконання цього етапу.

Додаткові вимоги до порядку розгляду скарг/апеляцій описані у п.6 Положення ради ОВ ПП «ЮК «Фелікс Арт-А»».

Етап 4. Встановлення причин.

Визначення причин, які викликали появу невідповідності/невідповідної роботи з верифікації здійснюється у відповідності до **СП.11-07**. При цьому визначається відповідальний за аналіз причин скарги/апеляції з числа найбільш компетентного персоналу. Відповідальний складає план і блок-схему аналізу скарги/апеляції для виявлення причин, що її викликали, застосовує необхідні статистичні методи та методи управління якістю. Аналіз проводиться під керівництвом Керівника ОВ.

Всі дані розгляду скарг фіксуються в **Ф.9-10.02** та **Ф.9-10.01**.

Етап 5. Розроблення та впровадження коригувальних дій

Подальші дії по усуненню встановлених причин невідповідності та усуненні самої невідповідності виконуються у відповідності до порядку зазначеного в **СП.11-02** та **СП.11-07**.

Етап 6. Повторні роботи з верифікації.

Після усунення причин невідповідності, що була приводом для скарги/апеляції, якщо вона стосувалася безпосередньо достовірності робіт з верифікації, обов'язково проводиться повторні роботи або інший захід.

Відповідальна особа діяльності якої стосувалася скарга/апеляція керує цією діяльністю та готує обґрунтування отриманих результатів.

Призначена відповідальна особа несе відповідальність за організацію та виконання цього етапу.

Етап 7. Відповідь Замовнику.

На основі результатів оцінки ефективності коригувальних дій з усунення причин скарги/апеляції та здійснення повторних робіт з верифікації, Керівник ОВ готує відповідь замовнику з усією необхідною інформацією про рішення, прийняті щодо скарги/апеляції, і причин, що викликали невідповідність. У відповіді надаються гарантії для замовника про неможливість повторного виникнення таких невідповідностей.

Відповідь надається не пізніше ніж 10 днів.

Керівник ОВ несе відповідальність за організацію та виконання цього етапу.

Всі дані щодо простежуваності заносяться на звороті **Ф.9-10.02**.



ДОКУМЕНТ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ПП «ЮК «Фелікс Арт-А»»

СП.9-10 УПРАВЛІННЯ СКАРГАМИ та АПЕЛЯЦІЯМИ

5.2 ЗАХОДИ ЩОДО ПОПЕРЕДЖЕННЯ ПРИЧИН ПОЯВИ СКАРГ І АПЕЛЯЦІЙ

Для виявлення і усунення потенційних причин появи скарг і апеляцій верифікатор систематично проводить:

- періодичні перевірки документів СУ;
- внутрішні аудити СУ і перевірки умов договорів/угод;
- перевірку документів, що готуються за результатами виконаних робіт з верифікації;
- аналіз скарг і апеляцій, що надійшли раніше;
- аналіз СУ і заходи щодо вдосконалення СУ за результатами аналізу; - навчання персоналу.

Коригувальні і запобіжні дії, які вживаються за результатами розгляду скарг та апеляцій, повинні бути такими, щоб усунути саму причину невідповідності, що стала причиною подання скарги чи апеляції.

Перевірка і контроль виконання запобіжних і коригувальних дій щодо усунення причини скарги (невідповідності), а також їх ефективності, проводиться ПКЯ.

Уповноважені співробітники ОВ оцінює дієвість розгляду скарг та апеляцій, а також здійснює моніторинг цієї дієвості та даних процесу, використовуючи наступні критерії:

- час, який витрачається на впровадження рекомендацій за результатами аудитів або критичного аналізу з боку керівництва, пов'язаних з розглядом скарг / апеляцій;
- час, який витрачають на надання відповідей скаржникам / апелянтам;
- ступінь задоволеності скаржників / апелянтів;
- кількість отриманих скарг / апеляцій;
- скарг / апеляцій, розв'язаних на місці їх подання;
- скарг / апеляцій, розв'язаних після погодженого строку;
- скарг / апеляцій, переданих на розгляд із застосуванням зовнішніх методів розв'язання;
- кількість повторюваних скарг / апеляцій.

Інформація про отримані обґрунтовані скарги та апеляції і результати управління ними розглядається під час проведення аналізу СУ керівництвом ОВ, включається до звітів про аналіз СУ з боку керівництва, а також враховується під час підготовки щорічних звітів ОВ.

При цьому під час проведення аналізу СУ особлива увага приділяється скаргам та апеляціям, які можуть мати суттєвий вплив на задоволеність інших зацікавлених сторін.

У разі необхідності ПКЯ вносить зміни у реєстр ризиків.



ДОКУМЕНТ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ
ПП «ЮК «Фелікс Арт-А»»

СП.9-10 УПРАВЛІННЯ СКАРГАМИ та АПЕЛЯЦІЯМИ

6. ПОСИЛАННЯ НА ВИКОРИСТАНІ ДСУ

Ф.9-10.01 «Журнал реєстрації скарг»

Ф.9-10.02 «Форма реєстрації розглядання скарги»

СП.11-07 «Управління невідповідностями»

СП.11-04 «Управління коригувальних дій»

СП.11-02 «Аналіз з боку керівництва»



**ДОКУМЕНТ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ
ПП «ЮК «Фелікс Арт-А»»**

СП.9-10 УПРАВЛІННЯ СКАРГАМИ та АПЕЛЯЦІЯМИ

ДОДАТОК А

Ф.9-10.01 «Журнал реєстрації скарг та апеляцій»

1	2	3	4	5	6	7

1 - № п/п, 2 – дата надходження скарги, 3 – відомості про організацію, від якої надійшла скарга, 4 – предмет скарги, 5 – результат розгляду скарги, 6 – дії, що впроваджувалися, 7 – підпис відповідального за розгляд скарги

**(ВЕДЕННЯ ДАНОЇ СФ ЗДІЙСНЮЄТЬСЯ У ЕЛЕКТРОННОМУ ВИГЛЯДІ)*



**ДОКУМЕНТ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ
ПП «ЮК «Фелікс Арт-А»»**

СП.9-10 УПРАВЛІННЯ СКАРГАМИ та АПЕЛЯЦІЯМИ

ДОДАТОК Б

Ф.9-10.02 «ФОРМА РЕЄСТРАЦІЇ РОЗГЛЯДАННЯ СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЙ»

1. ВІДОМОСТІ ПРО ОТРИМАННЯ СКАРГИ

Дата подання скарги: _____

Особа, що зареєструвала скаргу _____

Спосіб подання скарги:

телефон ☐ e-mail ☐ інтернет ☐ особисто ☐ пошта ☐

інше _____

Реєстраційний номер скарги: _____

Відповідні дані щодо скарги _____

Скаргу подав(-ла) _____

Додаткова інформація: _____

2. ДІЯЛЬНІСТЬ ДО ЯКОЇ ВІДНОСИТЬСЯ СКАРГА:

3. АНАЛІЗУВАННЯ:

**4. ІНФОРМАЦІЯ, ЩО НАВОДИТЬСЯ НА ЗВОРОТНІЙ СТОРОНІ СКАРГИ ДЛЯ ЇЇ
ВІДСТЕЖУВАННЯ**



ДОКУМЕНТ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ
ПП «ЮК «Фелікс Арт-А»»

СП.9-10 УПРАВЛІННЯ СКАРГАМИ та АПЕЛЯЦІЯМИ

Виконувана дія	Дата	Вид документу	Примітки
Повідомлення скаржника про отримання скарги			
№ ЗАМОВЛЕННЯ			
№ Звіту, посилання на первинні дані			
Розпорядження про припинення роботи			
Розпорядження про відновлення роботи			
ПН			
Оцінювання скарги			
Ретельне розглядання скарги			
Розв'язання скарги			
Подання інформації скаржникові			
Коригування			
Коригування перевірено			
Офіційний лист			
Скаргу закрито			

**(ВЕДЕННЯ ДАНОЇ СФ ЗДІЙСНЮЄТЬСЯ У ПАПЕРОВОМУ ВИГЛЯДІ)*



**ДОКУМЕНТ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ
ПП «ЮК «Фелікс Арт-А»»**

СП.9-10 УПРАВЛІННЯ СКАРГАМИ та АПЕЛЯЦІЯМИ

ЛИСТ ОБЛІКУ ЗМІН ТА АКТУАЛІЗАЦІЇ

(В даному розділі вноситься: номер зміни, дата внесення зміни, пункт чи розділ в який вноситься зміна, а також в кінці даного документу додається сама зміна.)