

**ДЕРЖАВНЕ ПІДПРИЄМСТВО
«ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАУКОВО-ВИРОБНИЧИЙ ЦЕНТР СТАНДАРТИЗАЦІЇ,
МЕТРОЛОГІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ»
ДП «ХМЕЛЬНИЦЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»
Система управління якістю**

Примірник № 12
Здано до архіву _____ 20 ____

ЗАТВЕРДЖУЮ
Генеральний директор,
керівник Органу оцінки відповідності

О.Д. Зарицький
2015 р.



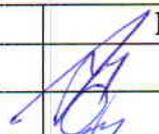
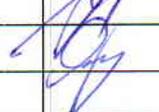
Процедура

Розгляд скарг та апеляцій
П.СУЯ. 10:2015
Редакція 3

Розробник:
Провідний фахівець з сертифікації


В.О. Гороховський
« 17 » _____ 11 _____ 2015 р.

Перелік абонентів (тільки для контрольного примірника)

Примірник №	Для використання		
	Назва підрозділу	ПІБ	Підпис/дата
1 контрольний	Відділ ПВ СУЯ ХП	Вербовий В. П.	 17.11.2015
2	Відділ ПВПГНГ	Михайлова Н.Г.	 17.11.2015

ДП «ХМЕЛЬНИЦЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»	П.СУЯ 10:2015	
Процедура Розгляд скарг та апеляцій	Редакція 3	
	Сторінка 2	Сторінок 13

1 ПРИЗНАЧЕННЯ

Дана процедура встановлює порядок отримання, оцінювання, організації та проведення робіт з розгляду апеляцій, скарг, звернень та спірних питань, що виникли в процесі співпраці, замовників або інших сторін з Органом з оцінки відповідності (далі - ООВ) ДЕРЖАВНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАУКОВО-ВИРОБНИЧИЙ ЦЕНТР СТАНДАРТИЗАЦІЇ, МЕТРОЛОГІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ» (далі – ДП «ХМЕЛЬНИЦЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»).

Дана процедура застосовується для:

- підвищення задоволеності замовників, створюючи орієнтоване на замовника середовище, яке відкрите для зворотного зв'язку (зокрема щодо скарг);
- визнання та аналізу потреб і очікувань скаржників;
- забезпечення скаржників відкритим, результативним і зручним для користування процесом розгляду скарг;
- аналізування та оцінювання скарг для поліпшення якості послуг та обслуговування замовника;
- критичний аналіз результативності та ефективності розгляду скарг.

2 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Дія цієї процедури поширюється на всі види скарг, апеляцій та звернень щодо порушень, що допущені ООВ в процесі здійснення діяльності.

Претензії заявників щодо невиконання ДП «ХМЕЛЬНИЦЬКСТАНДАРТ-МЕТРОЛОГІЯ» своїх договірних зобов'язань, а також позовні заяви розглядаються в порядку передбаченому чинним цивільним процесуальним або господарсько-процесуальним законодавством і не охоплюються цією процедурою. Процедура розроблена відповідно до вимог і з урахуванням положень ДСТУ 3413, ДСТУ ISO 9001, ISO/IEC 17021-1, ДСТУ EN ISO/IEC 17065.

3 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

ДСТУ ISO 9000:2007 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT)

ДСТУ ISO 9001:2009 Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT)

ДСТУ ISO 10002:2007 Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях (ISO 10002:2004, IDT)

ISO/IEC 17021-1:2015 Вимоги до органів, що здійснюють аудит і сертифікацію систем менеджменту – Частина 1: Вимоги

ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи (ISO/IEC 17000:2004, IDT)

ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2014 Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг (EN ISO/IEC 17065:2012, IDT).

ДСТУ 3413-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок проведення сертифікації продукції;

ДП «ХМЕЛЬНИЦЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»	П.СУЯ 10:2015	
Процедура Розгляд скарг та апеляцій	Редакція 3	
	Сторінка 3	Сторінок 13

4 ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА ПРИЙНЯТІ СКОРОЧЕННЯ

4.1 Терміни та визначення

В цій процедурі використано терміни та визначення понять, наведені в ДСТУ ISO 17000, ДСТУ ISO 10002, ДСТУ ISO 9000, а також подані нижче.

Апеляція – вимога замовника до органу ОС переглянути рішення, ухвалене цим органом (п. 6.4 ДСТУ ISO 10002).

Скарга – зовнішня претензія клієнта на обслуговування, терміни проведення випробувань, некоректні відносини персоналу ОС (п. 3.2 ДСТУ ISO 10002).

Скаржник – особа, організація чи її представник, що подає скаргу (п. 3.1 ДСТУ ISO 10002).

Замовник – організація чи особа, яка отримує продукцію (п. 3.3 ДСТУ ISO 10002).

Задоволеність замовника – сприйняття замовником ступеня виконання його вимог (п. 3.4 ДСТУ ISO 10002).

Зворотний зв'язок – думки, зауваження та висловлення зацікавленості щодо послуг чи процесу розглядання скарг (п. 3.6 ДСТУ ISO 10002).

4.2 Прийняті скорочення

СУЯ – система управління якістю;

ПКЯ – представник керівництва з якості;

ВПВСУЯХП – відділ підтвердження відповідності систем управління якістю та харчової продукції.

5 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ І ПОВНОВАЖЕННЯ

Відповідальність за процес розгляду апеляцій та скарг замовників або інших сторін несе керівник ООВ.

Відповідальність за впровадження даної процедури несе начальники відділів, а за дотримання її вимог – всі спеціалісти ООВ.

Фахівці ООВ при розгляді скарг, апеляцій та претензій керуються чинним законодавством, нормативно-правовими актами, правилами та порядками сертифікації/оцінки відповідності, правилами атестації, затвердженими Міністерством економічного розвитку і торгівлі України, внутрішніми документами, розробленими ООВ і несуть відповідальність за їх дотримання.

6 ОПИС ПРОЦЕСУ

Заявник має право оскаржити рішення або дії ООВ, про що він повинен подати скаргу або апеляцію на ім'я керівника ООВ або його заступників.

Інформація про те, як і де подавати скаргу належним чином є загальнодоступною і доводиться до відома замовників та інших зацікавлених сторін на інформаційному стенді ДП «ХМЕЛЬНИЦЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» та під час безпосередньої роботи із замовником та виконання роботи.

Форма з основною інформацією, яка може допомогти скаржнику навести ключові відомості, що їх вимагає ООВ для адекватного розглядання скарги наведена у додатку А (Ф.СУЯ.10-А) до даної інструкції, знаходиться в секторі інформаційних технологій, приймання ЗВТ та роботи з замовниками і може бути надана спеціалістами структурного підрозділу або у спеціалістів ООВ.

ДП «ХМЕЛЬНИЦЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»		П.СУЯ 10:2015	
Процедура Розгляд скарг та апеляцій		Редакція 3	
		Сторінка 4	Сторінок 13

Скарга, апеляція повинна бути складена в письмовій формі і містити наступні відомості:

- найменування, юридична і поштова адреси юридичної особи (прізвище, ім'я, по-батькові, адреса фізичної особи), що подає скаргу, апеляцію;
- вимоги особи, що подає скаргу, апеляцію і підстави, за яких рішення або дії вважаються неправильними, з посиланням на закони, державні стандарти, норми та правила, інші нормативно-правові акти, документи та факти;
- документи, що подаються до скарги, апеляції (за наявності), наприклад листування щодо спірного питання між заявником та ООВ, протоколи випробувань продукції, технічна продукція на продукцію, зразки продукції тощо.

Процес розгляду скарг та апеляцій складається із наступних етапів:

Відповідальний виконавець	Етап процесу	№ етапу	Використовувана документація
Відділ документообігу та архівної роботи	Отримання скарги/ апеляції	1	Ф.СУЯ 10-А або довільна форма
Відповідальний виконавець	Реєстрація	2	Ф.СУЯ.10-Б
Генеральний директор	Призначення осіб, відповідальних за розгляд скарги/ апеляції	3	
Відповідальний виконавець	Підтвердження отримання скарги/ апеляції	4	
Голова комісії	Розгляд скарги/ апеляції	5	
Голова комісії	Результат розгляду скарги/ апеляції	6	
Генеральний директор, відповідальний виконавець	Затвердження та реєстрація результату розгляду скарги/ апеляції	7	Ф.СУЯ 10-В
Відповідальний виконавець	Повідомлення заявника про прийняття рішення	8	
Відповідальний виконавець	Закриття скарги/ апеляції	9	
	Заходи щодо попередження причин появи скарг і апеляцій	10	

ДП «ХМЕЛЬНИЦЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»	П.СУЯ 10:2015	
Процедура Розгляд скарг та апеляцій	Редакція 3	
	Сторінка 5	Сторінок 13

Етап 1 Отримання скарг і апеляцій. Заявник може подати письмову апеляцію або скаргу до ООВ у разі: незгоди з прийнятими висновками або рішеннями; порушенням затвердженого порядку виконання робіт; незадоволеністю діями або бездіяльністю ООВ, які привели до порушення прав та законних інтересів заявника; виникнення спірного питання, пов'язаного із послугами, які надає ООВ.

Апеляція повинна подаватися протягом місяця після отримання заявником рішення або інформації про дії ООВ, які заявник бажає оскаржити. Заявником можуть бути оскаржені такі дії та рішення: відмова у прийнятті до розгляду заявки на сертифікацію/оцінку відповідності; прийняття рішення про відмову у видачі сертифікату, свідоцтва про визнання відповідності; призупинення або скасування сертифіката.

Апеляція подається за наявності у заявника рішення ООВ при вчиненні ООВ дій, які, на погляд скаржника призводять до порушення його прав та інтересів у сфері сертифікації/оцінки відповідності. Подання апеляції не зупиняє дії рішення, прийнятого ООВ.

Етап 2 Реєстрація скарг і апеляцій. При отриманні скарги, апеляції вона відразу реєструється працівником відділу документообігу та архівної роботи як вхідна кореспонденція, а також реєструється фахівцем ООВ в «Журналі обліку скарг та апеляцій» (Ф.ПСУЯ.10-Б), після реєстрації передається на розгляд керівнику ООВ. У записі про скаргу, апеляцію зазначається будь-яка інформація, що необхідна для результативного розгляду скарги, апеляції, зокрема:

- опис скарги, апеляції та відповідні допоміжні дані;
- запропонований заявником спосіб задоволення скарги, апеляції;
- продукція чи пов'язана з нею діяльність ООВ;
- кінцевий термін для відповіді;
- дані про працівників, підрозділ, відділ, відповідальний за виконання робіт, щодо яких подано апеляцію, скаргу.

Скарга, що поступила, повинна бути проаналізована керівником ООВ. При цьому:

- визначається чи відноситься скарга до діяльності ООВ і чи є необхідні ресурси і повноваження для розроблення і впровадження ефективних дій щодо скарги;
- встановлюється, чи дійсно скарга є недоліком в роботі ООВ;
- виявляються причини появи скарги, можливих фінансових втрат;
- визначається відповідальний підрозділ за розроблення необхідних коригувальних і запобіжних дій.

Етап 3 Призначення осіб, відповідальних за розгляд скарги, апеляції. В залежності від виду звернення – апеляції або скарги, керівником ООВ приймається рішення про створення апеляційної комісії з числа спеціалістів ООВ або рішення про призначення осіб, відповідальних за розгляд скарги. Зазначені рішення оформляються наказом по підприємству. Цим наказом також визначаються строки розгляду скарги, апеляції.

Під час формування складу апеляційної комісії, визначення осіб, відповідальних за розгляд скарги, повинна обов'язково враховуватись професійна компетентність її членів, а також їх незалежність від конфліктуючих сторін. До складу апеляційної комісії, до числа осіб, відповідальних за розгляд скарги не повинні залучатися керівництво та особи, які проводили роботи і надавали консультації скаржнику, які брали безпосередню участь у виконанні робіт, що є предметом оскарження.

У випадку, якщо скарга, апеляція не стосується дій щодо сертифікації, за яку відповідає ООВ, скарга, апеляція повертається заявникові з письмовими мотивами її повернення. Якщо скарга стосується сертифікованого клієнта, під час її розглядання враховується результативність сертифікованої системи менеджменту.

Етап 4 Підтвердження отримання скарги, апеляції. Комісія, призначена розглянути апеляцію, скаргу негайно після отримання скарги, апеляції підтверджує

ДП «ХМЕЛЬНИЦЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»	П.СУЯ 10:2015	
Процедура Розгляд скарг та апеляцій	Редакція 3	
	Сторінка 6	Сторінок 13

отримання її шляхом повідомлення скаржника поштою, телефоном або електронною поштою, тощо) про отримання скарги, апеляції.

Етап 5 Розгляд скарги, апеляції. Після отримання скарги, апеляції докладаються всі зусилля для ретельного розгляду всіх відповідних обставин, проводиться пошук додаткової інформації і вивчення всієї відповідної інформації стосовно скарги, апеляції. Рівень ретельного розгляду має бути сумарний з важливістю, частотою виникнення та суттєвістю скарги. Скарги розглядаються швидко, враховуючи їхню терміновість. Важливі питання пов'язані зі здоров'ям та безпекою, треба опрацьовувати негайно. До скаржників треба ставитися ввічливо, інформуючи їх про хід розглядання їхньої скарги протягом усього процесу розглядання скарг та .

До кожної скарги, апеляції виконавці повинні ставитися рівноправно, об'єктивно та неупереджено протягом усього процесу розгляду скарг, апеляцій, щоб не спричинити будь-яких дискримінаційних дій стосовно апелянта. Відповідальні виконавці повинні бути обізнані зі своїми функціональними обов'язками, методиками розгляду скарг, апеляцій.

При цьому скарга, апеляція розглядається і вирішується у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у скарзі, апеляції питання неможливо, керівник ООВ або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється заявнику. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у скарзі, заяві не може перевищувати сорока п'яти днів.

Під час розгляду апеляції заявник (його представники), а також представники ООВ мають право виступати, задавати питання, давати відповіді, робити заявки, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах.

Обговорення результатів розгляду апеляції проводиться на закритому засіданні комісії тільки її членами у складі, достатньому для прийняття відповідного рішення (не менше двох третіх складу комісії).

Протоколи засідань комісії повинні чітко і коротко описувати суть апеляцій, зміст усіх запитань, відповідей і виступів.

Етап 6 Результат розгляду скарги, апеляції. За результатами обговорення та розгляду апеляції комісією виносяться рішення, яке приймається на закритому засіданні більшістю голосів. У разі рівного розподілу голосів «за» та «проти», голос голови комісії є вирішальним. Рішення комісії повинні бути підписані головою комісії і всіма її членами.

Рішення про необґрунтованість скарги, апеляції приймається, якщо вимога заявника суперечить вимогам чинних в Україні нормативних документів та договірним зобов'язанням. В такому випадку апеляційна комісія приймає рішення про відмову заявнику у задоволенні апеляції.

Якщо комісія визнає дії або рішення ООВ неправомірними, то вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції і приймає рішення щодо усунення Органом допущеного порушення та скасування прийнятого ним рішення.

Внаслідок аналізування скарги відповідальним виконавцем може бути прийняте рішення про:

- задоволення скарги повністю;
- задоволення скарги частково;
- незадоволення скарги.

Критерієм для прийняття рішення є правомірність скарги по відношенню до вимог, що пред'являються до відповідної роботи, послуги або документа.

Етап 7 Затвердження та реєстрація результатів розгляду скарги, апеляції. Прийняте апеляційною комісією, відповідальним виконавцем рішення передається керівнику ООВ для затвердження.

ДП «ХМЕЛЬНИЦЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»	П.СУЯ 10:2015	
Процедура Розгляд скарг та апеляцій	Редакція 3	
	Сторінка 7	Сторінок 13

У разі, якщо дії або рішення ООВ були визнані неправомірними, керівник ООВ ініціює заходи щодо усунення невідповідності продукції, послуги та виконання коригувальних дій.

Результати розгляду скарг, апеляцій реєструються у журналі реєстрації розгляду скарг, апеляцій (Ф.СУЯ 10-.В) і доповнюються копіями документів, необхідних для роз'яснення і опрацювання скарг та апеляцій (скарга і документи зберігаються, протягом п'яти років, у відповідній справі ООВ).

Якщо скарга чи апеляція відноситься до оформлення сертифікату відповідності, по причині допущеної помилки (невірно вказано адресу або назву замовника, друкарська помилка і ін.), то видається новий сертифікат відповідності з іншим реєстраційним номером та проведенням анулювання попереднього із внесенням відповідних змін в Реєстр системи. Роботи з сертифікації в цьому випадку здійснюються безкоштовно.

Етап 8 Повідомлення заявника про прийняте рішення за скаргою, апеляцією. Будь-які рішення, дії чи результати, пов'язані зі скаргою, апеляцією стосовно заявника (в тому числі про коригувальні дії) повинні бути офіційно повідомлені заявнику відразу після прийняття рішення про закінчення розгляду скарги, апеляції чи вибору дії, особами, що не були залучені попередньо до предмету апеляції.

Етап 9 Закриття скарги, апеляції. Якщо заявник погоджується із запропонованим рішенням або запропонованою дією, тоді рішення або дія виконується та реєструється.

Якщо заявник відхиляє запропоноване рішення або запроповану дію, тоді скарга, апеляція залишається відкритою і рішення про відхилення запропонованих дій реєструється в «Журналі обліку скарг та апеляцій», а скаржника інформують про наявні альтернативні форми внутрішнього та зовнішнього звернення.

ООВ продовжує відстежувати хід розглядання скарги, доки всі прийнятні внутрішні та зовнішні варіанти звернення не буде вичерпано або скаргу, апеляцію не буде задоволено.

Етап 10 Заходи щодо попередження причин появи скарг і апеляцій. Для виявлення і усунення потенційних причин появи скарг і апеляцій в ООВ систематично проводяться:

- періодичні перевірки нормативних документів;
- внутрішні аудити СУЯ і вертикальні перевірки контрактів (договорів);
- перевірка документів, що видаються за результатами виконаних робіт і послуг;
- аналізування скарг і апеляцій, що надійшли раніше;
- аналізування СУЯ і заходи щодо вдосконалення СУЯ за результатами аналізування;
- технічне навчання персоналу.

В кінці року начальник ВПВСУЯХП проводить систематизацію та аналіз усіх скарг та апеляцій які надійшли за рік, щоб визначити систематичні, повторно виниклі та поодинокі випадкові проблеми й тенденції, а також розробляють попереджувальні дії, які можуть допомогти усунути основні причини скарг.

Оригінал задокументованої процедури після закінчення терміну дії, скасування або заміни зберігається у ВПВСУЯХП.

Зберігання журналу реєстрації скарг та апеляцій здійснюється ВПВСУЯХП. Після закінчення журналу реєстрації скарг та апеляцій він передається в архів ДП «ХМЕЛЬНИЦЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», де зберігається 10 років.

Перегляд даної процедури здійснюється у випадку змін до вимог СУЯ та НД.

Рішення про внесення змін до процедури приймає ПКЯ, зміни до процедури затверджуються керівником ООВ.

ДП «ХМЕЛЬНИЦЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»		П.СУЯ 10:2015	
Процедура Розгляд скарг та апеляцій		Редакція 3	
		Сторінка 8	Сторінок 13

7 ПЕРЕЛІК ПРОЦЕДУР І ФОРМ, НА ЯКІ Є ПОСИЛАННЯ

Ф.СУЯ 06-А «Журнал реєстрації невідповідностей та коригувальних дій»

8 ПОКАЗНИКИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ ПРОЦЕСУ

Показник	Значення	Методи вимірювання	Періодичність	Форми реєстрації даних	Хто проводить аналіз
Наявність скарг та апеляцій	Не допускається	При внутрішньому аудиті	Згідно план-графіку	Ф.СУЯ 06-А	Керівник з якості

ДП «ХМЕЛЬНИЦЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»		П.СУЯ 10:2015	
Процедура Розгляд скарг та апеляцій		Редакція 3	
		Сторінка 9	Сторінок 13

Додаток А
(довідковий)

Ф.СУЯ.10-А

ФОРМА СКАРГИ

Скарга (рекламація) від "___" _____ 20__ року.

1 Відомості про скаржника

Прізвище/організація _____

Адреса _____

Поштовий індекс, місто _____

Країна _____

Номер телефону _____

Номер факсу _____

E-mail _____

Відомості про особу, що діє за дорученням скаржника (якщо застосовне) _____

Контактна особа (якщо відмінна від означеної вище) _____

2 Опис продукції

Реєстраційний номер протоколу випробувань (якщо відомий) _____

Опис _____

3 Проблема, яка виникла

Дата виникнення _____

Опис _____

4 Запропонований скаржником спосіб задоволення скарги

так ні

5 Дата, підпис

Дата _____ Підпис _____

6 Додатки

Перелік доданих документів

ДП «ХМЕЛЬНИЦЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»		П.СУЯ 10:2015	
Процедура Розгляд скарг та апеляцій		Редакція 3	
		Сторінка 11	Сторінок 13

Додаток В
(довідковий)

Ф.СУЯ.10-В

ФОРМА РЕЄСТРАЦІЇ РОЗГЛЯДУ СКАРГИ, АПЕЛЯЦІЇ

РЕЗУЛЬТАТИ РОЗГЛЯДАННЯ СКАРГИ, АПЕЛЯЦІЇ

1 Відомості про отримання скарги, апеляції

Дата подання скарги: _____

Особа-одержувач: _____

Спосіб подання скарги, апеляції: телефон, e-mail, Інтернет, особисто (в усній формі), пошта інше: _____

2 Відомості про заявника

Див. форму для заявника (Ф.СУЯ.10-А) Скарга, апеляція від « ____ » _____ 20_ року.

3 Відомості про скаргу, апеляцію

Реєстраційний номер скарги, апеляції згідно «Журналу обліку скарг та апеляцій» _____

Відповідні дані щодо скарги, апеляції _____

Скаргу, апеляцію подав(-ла) _____

4 Проблема, яка виникла

Дата виникнення проблеми: _____

Повторна проблема так / ні _____

4.1 Сертифікат відповідності не отримано

4.2 Послуги з сертифікації продукції не надано / частково надано

4.3 Затримка в проведенні сертифікації:

тривалість затримання _____

4.4 Зауваження стосовно оформлення сертифікату відповідності:

подробиці _____

4.5 Сертифікат відповідності не відповідає заявці

4.6 Відмова проведення сертифікації після підписання контракту

4.7 Додаткове збільшення вартості робіт з сертифікації

4.8 Не виконання умов контракту

4.9 Зміна контракту після узгодження

4.10 Скасування/розірвання контракту

4.11 Неспроможність виконати зобов'язання згідно контракту

4.12 Неправильне виставлення рахунку

4.13 Невиправдане затримання в опрацюванні скарги

4.14 Інший тип проблеми: _____

4.15 Додаткова інформація: _____

5 Оцінювання скарги, апеляції

ДП «ХМЕЛЬНИЦЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»	П.СУЯ 10:2015	
Процедура Розгляд скарг та апеляцій	Редакція 3	
	Сторінка 12	Сторінок 13

Оцінювання обсягу і суттєвості фактичних і потенційних наслідків скарги, апеляції:
Суттєвість: _____

Складність: _____

Вплив: _____

6 Потреба в негайній дії так/ ні (підкреслити)

7 Готовність до негайної дії так / ні (підкреслити)

8 Вірогідність відшкодування так / ні (підкреслити)

9 Розв'язання скарги, апеляції

9.1 Запропонований скаржником спосіб задоволення скарги, апеляції так / ні (підкреслити)

10 Коригувальні дії ООВ : _____

7 Відстежування скарги, апеляції:

7.1 Повідомлення заявника про отримання скарги, апеляції

7.2 Оцінювання скарги, апеляції

7.3 Ретельне розглядання скарги, апеляції

7.4 Розв'язання скарги, апеляції

7.5 Подання інформації заявникові

7.6 Коригувальні дії

7.7 Коригувальні дії перевірено

7.8 Скаргу, апеляцію закрито

Дата «__» _____ 20 __ рік.

Примітки
