

РОЗГЛЯД СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ

ОСП має задокументований процес для отримання, оцінювання і ухвалювання рішення щодо скарг та апеляцій, своєчасне доведення необхідної інформації заінтересованим сторонам у відповідності до вимог стандарту ДСТУ EN ISO/IEC 17024 та з урахуванням настанов згідно стандарту ISO 10002.

Процес розглядання скарг та апеляцій передбачає щонайменше такі елементи і методи:

а) опис процесу отримання, валідації й розслідування скарг й апеляції та прийняття рішення щодо дій, які будуть вжиті у відповідь на неї, беручи до уваги результати попередніх схожих скарг та апеляцій;

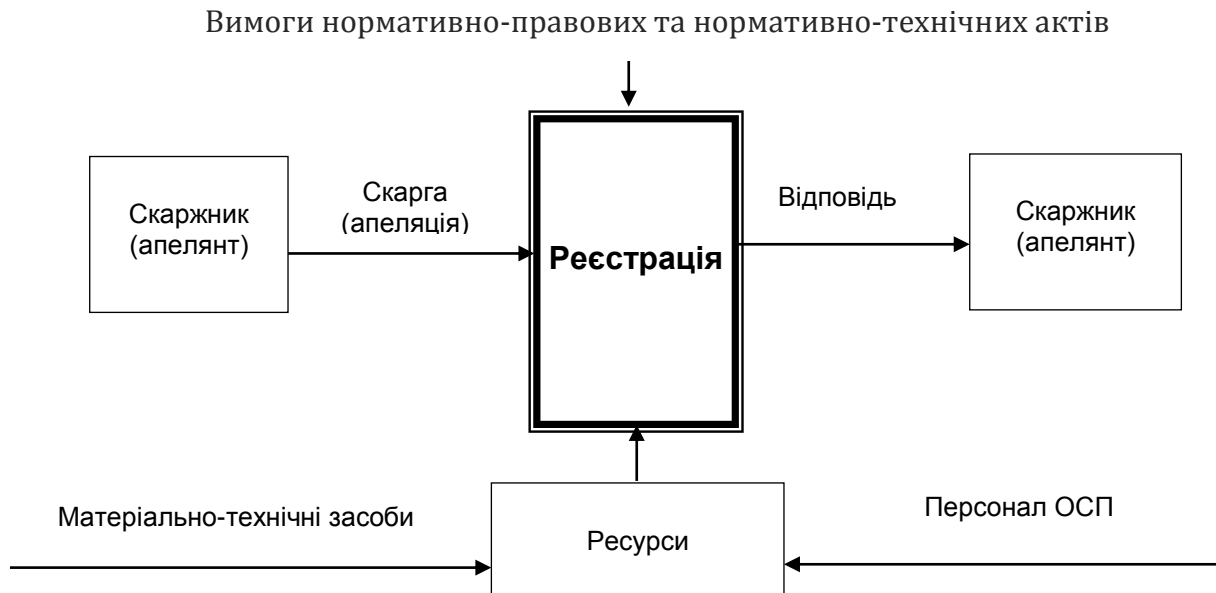
б) відслідковування та записи щодо скарг й апеляцій, включаючи дії, вжиті для їх вирішення;

в) забезпечення того, що вживаються належні коригування та коригувальні дії згідно процедури ПСМ.ОСП-10.7, якщо застосовно.

ОСП несе відповідальність за збір і засвідчення всієї необхідної інформації, щоб підтвердити скаргу, а також за всі рішення на всіх рівнях процесу розгляду апеляцій.

Подавцем (скаржником, апелянтом) скарги або апеляції можуть бути фізичні та юридичні особи, які приймають участь у процесі сертифікації або заінтересовані в результатах сертифікації. Подання скарги не зупиняє і не припиняє дії та рішення, прийняті ОСП.

Схема процесу



Порядок розгляду скарг

У разі наявності у заявника/кандидата незадоволення стосовно дій або бездіяльності ОСП або його персоналу, заявник/кандидат може подати письмову скаргу до ОСП не пізніше одного місяця після настання такого випадку.

Після отримання скарги, ОСП підтверджує, що скарга стосується діяльності з сертифікації, за яку він несе відповідальність, і якщо так, оцінює з погляду таких критеріїв, як



ОРГАН З СЕРТИФІКАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ ОДЕСЬКОЇ НАЦІОНАЛЬНОЇ АКАДЕМІЇ ЗВ'ЯЗКУ ім. О.С. Попова

суттєвість, наслідки для безпеки, складність, вплив, а також потреба та можливість виконання негайної дії.

Усі скарги, що надійшли в ОСП, а також скарги, які були висловлені в усній формі, наприклад, за телефоном, окрім тих, за якими неможливо встановити авторство, підлягають обов'язковій реєстрації в Журналі ОСП «Реєстрації скарг та апеляцій».

По можливості, ОСП підтвержує отримання скарги у прийнятний для нього спосіб, а саме поштою, телефоном, телефаксом, електронною поштою та ін., та інформує скаржника про хід розгляду скарги й результат.

Скарга відстежується з моменту початкового отримання протягом усього процесу доти, доки її не буде задоволено або не буде прийнято остаточне рішення. Поточний статус скарги повідомляється скаржнику на його запит.

Скаржник може у будь-який час відізвати подану скаргу. У цьому випадку розгляд скарги зупиняється. Розгляд питання, порушеного у цій скарзі, вдруге не проводиться.

По можливості, ОСП офіційно листом повідомляє скаржника про завершення процесу розгляду скарги.

Будь-яка обґрунтована скарга щодо сертифікованої особи також повідомлена ОСП особі, щодо якої надійшла скарга, протягом трьох днів.

Скарги розглядаються та вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження.

Оскільки процес розгляду скарги пов'язаний із скаржником та об'єктом оскарження, процес розгляду скарги підпадає під вимоги щодо конфіденційності згідно процедури ПСМ.ОСП-7.3.

ОСП докладає всіх прийнятних зусиль для ретельного розглядання всіх відповідних обставин і вивчення всієї відповідної інформації стосовно скарги. Рівень ретельного розглядання залежить від важливості, частоти виникнення та суттєвості скарги.

На підставі відповідного ретельного розглядання ОСП пропонує прийнятний спосіб реагування на скаргу, наприклад, вирішення проблеми та запобігання її виникненню в майбутньому, або приймає запропонований скаржником спосіб вирішення скарги.

Питання, які при цьому розглядаються, можуть охоплювати:

- а) вивчення всіх аспектів скарги;
- б) подальші дії, якщо це прийнятно;
- в) пропонування, якщо це прийнятно, способів розв'язання проблем іншим, хто, можливо, постраждав у той самий спосіб, що й скаржник, але не подав офіційної скарги;
- г) рівень повноваження щодо різних реагувань;
- д) розповсюдження інформації відповідному персоналу.

Рішення, яке озвучується скаржнику, приймається або аналізується та затверджується персоналом ОСП, який раніше не був пов'язаний з об'єктом скарги.

Щоразу, коли це можливо, ОСП надає офіційне повідомлення скаржнику про закінчення процесу розгляду скарги, а також щодо прийнятих рішень та дій протягом трьох робочих днів із дати прийняття відповідного рішення.

ОСП визначається, разом з скаржником, чи потрібно, і якщо так, у якому обсязі, повинно бути розголошено громадськості предмет скарги та відповідні висновки.

По кожному факту оскарження дій чи рішень ОСП, керівництво ОСП приймає відповідне рішення й сповіщає про це скаржника.

Якщо скаржник відхиляє запропоноване рішення, тоді він може подати апеляцію, яка реєструється в Журналі ОСП та розглядається апеляційною комісією згідно п.5.4 ПСМ.ОСП-9.8.



Порядок розгляду апеляцій

У разі незгоди з рішенням ОСП, що прийняті за процедурами оцінки відповідності заявник/кандидат може подати письмову апеляцію до ОСП не пізніше одного місяця після отримання повідомлення про прийняте рішення. При цьому подання апеляції не зупиняє дії прийнятого рішення.

ОСП підтверджує отримання апеляції, реєструє у Журналі ОСП «Реєстрації скарг та апеляцій» та передає на розгляд Апеляційної комісії та інформує апелянта про хід розгляду апеляції й результат.

Склад Апеляційної комісії затверджується наказом ректора ОНАЗ ім. О.С. Попова.

Голова комісії є керівник ОСП. У разі якщо апеляція стосується керівника ОСП, головою комісії призначається особа, що не має відношення по суті апеляції. З метою забезпечення відсутності конфлікту інтересів, для розгляду або ухвалення рішення щодо апеляції ОСП не залучає персонал зокрема тих, хто проводив навчання або іспити у кандидата, або після такого навчання/іспиту минуло менше двох років.

ОСП забезпечує, щоб персонал, залучений до процесу розгляду апеляції, не був залучений до прийняття рішення, яке оскаржується.

Секретарем комісії обирається із числа членів. Секретарем комісії може бути представник керівництва з якості. Для розгляду апеляції секретар комісії комплектує наступні документи:

- а) апеляцію заявника/кандидата;
- б) листування щодо порушеного питання між апелянтом та ОСП;
- в) відповідні записи, що мають відношення до апеляції (протоколи іспитів, рішення, тощо);
- г) особисті дані щодо апелянта (за необхідністю);
- д) інше, за необхідністю.

Секретар апеляційної комісії в триденний термін від дня розгляду апеляції складає запити за підписом голови комісії щодо надання ОСП та апелянтом усіх необхідних документів.

ОСП та заявник/кандидат повинні надати усі необхідні документи за запит комісії.

Секретар комісії ознайомлює членів комісії з відповідними документами за п'ять дні до засідання комісії, а також повідомляє про час і місце засідання членів комісії, персонал ОСП, апелянта й інших запрошених осіб за рішенням голови комісії.

Голова комісії надає слово апелянту та іншим зацікавленим сторонам, які брали участь у процесі сертифікації.

Рішення щодо апеляції комісія приймає на закритому засіданні, конфіденційно. Під час прийняття рішення присутні тільки члени комісії, в повному складі.

Протокол засідання підписують голова та секретар комісії та ознайомлюються усі члени комісії.

ОСП офіційно в письмовому вигляді за підписом голови комісії повідомляє апелянта про завершення процесу розгляду апеляції.

Записи щодо розгляду скарг зберігаються не менше десяти років.