



*Підприємство з іноземними інвестиціями у формі товариства
з обмеженою відповідальністю «БЮРО ВЕРІТАС УКРАЇНА»*

**Управління скаргами та апеляціями
для послуг із верифікації чи валідації**

Move Forward with Confidence



**BUREAU
VERITAS**

ВСТУП

Метою цієї процедури Підприємства з іноземними інвестиціями у формі товариства з обмеженою відповідальністю «БЮРО ВЕРІТАС УКРАЇНА» як органу з валідації та верифікації (далі – ОВВ БВ Україна) є встановлення стандартного та структурованого процесу управління скаргами і апеляціями, що надходять до ОВВ БВ Україна. Метою цієї політики є інформування щодо стандартного процесу для всіх операцій, щоб гарантувати, що всі апеляції та скарги розглядаються професійно та відповідально.

1. Визначення понять

Визначення, що використовуються ОВВ БВ Україна:

Скарга:

(ISO / IEC 17000:2020, 8.7): вираз невдоволення, крім апеляції (8.6), будь-якою особою чи організацією до органу з оцінки відповідності (4.6), що стосується діяльності цього органу, коли очікується відповідь.

Апеляція:

(ISO / IEC 17000:2020, 8.6): запит особи чи організації, яка надає або є об'єктом оцінки відповідності (4.2) до органу з оцінки відповідності (4.6) для повторного розгляду цим органом рішення (7.2), яке він зробив стосовно цього об'єкта.

2. Загальний процес для апеляцій та скарг

2.1 Отримання та підтвердження

Скарга може бути письмовою (офіційний лист, електронна пошта, веб-сайт <https://www.bureauveritas.com.ua/zvyazatisya-z-nami>) або усною (телефонний дзвінок, відгук під час відвідування або аудиту). Процес управління скаргами, зареєстрованими на нашому веб-сайті, є наступним:

- Підтвердження скарги здійснюється автоматично
- Потім скарга передається менеджеру з питань якості, ризиків та технічних аспектів для розслідування та дій.

Скарги розглядаються на рівні організації, яка уклала договір. Для проведення розслідування може бути розпочато аудит, і клієнт повинен бути повідомлений про причини аудиту.

У разі отримання скарг та апеляцій, вони підтверджуються відправнику протягом п'яти робочих днів, якщо не вказано інше.

Одержувачем скарги є або особа, яка отримала її безпосередньо, або та, хто ввів інформацію. Вони передаються особі, яка визначає ступінь серйозності та приймає рішення відповідно до цієї класифікації.

2.2 Відповідальність

Персонал, який розслідує скарги та апеляції, завжди відрізняється від персоналу, який надавав послуги та засвідчував верифікаційний звіт, без дискримінації щодо заявника чи скаржника.

- Якщо був залучений до послуг менеджер з питань якості, ризиків та технічних аспектів, тоді призначається інша внутрішня та незалежна особа;
- Якщо менеджер з питань якості, ризиків та технічних аспектів не був залучений до послуг, то він може проводити розслідування.

Якщо не вказано інше, менеджер з питань якості, ризиків та технічних аспектів є типовим каналом подання скарг та апеляцій.

2.3 Процес вирішення

Процес вирішення включає наступні кроки.

- Розслідування та аналіз ситуації,
- Структурована відповідь (аналіз першопричини, коригування, коригувальна дія), якщо ступінь тяжкості оцінюється як висока
- Здійснення коригування та коригувальних дій,
- Інформування клієнта про висновки та вжиті заходи,
- Моніторинг результатів: перевірити, чи рішення впроваджене та ефективне,
- Записування та відстеження документів,
- Подальші дії щодо стабільності результатів та вирішення.

- Строк вирішення - чотири тижні, якщо інше не зазначено в додатках. Однак на це може вплинути реакція клієнта або інших третіх сторін.

ОВВ БВ Україна зберігає анонімність скаржника стосовно клієнта, якщо це вимагає скаржник, і розглядає анонімні скарги та вираження невдоволення, які не обґрунтовуються, як скарги, як коментарі зацікавлених сторін та звертаються до них під час наступного аудиту.

Для кожного конкретного випадку, ОВВ БВ Україна, Скаржник та Клієнт вирішують, чи потрібно оприлюднювати інформацію. Коли рішення приймається оприлюднювати скаргу, то має бути офіційний дозвіл Скаржника та Клієнта.

Будь-які випадки, коли нерозголошення скарги публічно може вплинути на інші зацікавлені сторони, повинні бути оприлюднені.

Прикладами таких випадків є скарги щодо:

- Дефекти, які можуть мати катастрофічні наслідки (травми, смерть тощо);
- Збої в системах управління, які можуть завдати серйозної шкоди довкіллю та зацікавленим сторонам.

Остаточна письмова відповідь надається скаржнику.

3. Процес апеляцій

Апеляції розглядаються на рівні прийняття рішень.