

СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ ПРОЦЕДУРА

ДСТУ EN ISO/IEC 17029:2020 (EN ISO/IEC 17029:2019, IDT); ISO/IEC 17029:2019, IDT) і ISO 14065:2020, п. 9.9; 9.10

Таблиця реєстрації змін



Посилання.

- 1) ISO / IEC 17000
- 2) ДСТУ EN ISO/IEC 17029:2020 (EN ISO/IEC 17029:2019, IDT); ISO/IEC 17029:2019, IDT);
- 3) ISO 14065:2020
- 4) Веб-Сайт <https://www.bureauveritas.com.ua/zvyazatsiya-z-nami>
- 5) Процедура «Конфіденційність»
- 6) Процедура «Коригувальні дії»



Інформаційні системи

NEXUS - <https://nexus.bureauveritas.com/>



Форми

в інформаційній системі NEXUS

1. Сфера застосування

Підприємство з іноземними інвестиціями у формі товариства з обмеженою відповідальністю «БЮРО ВЕРІТАС УКРАЇНА» як орган з валідації та верифікації (далі – ОБВ БВ Україна) в цій процедурі визначає як поводитися з апеляціями та скаргами, що отримані від клієнтів та інших зовнішніх органів, з метою забезпечення того, що вони опрацьовані у професійний спосіб та своєчасно.

Аналіз процесу апеляцій та скарг проводиться під час щорічного аналізу з боку керівництва.

Процедура ОБВ БВ Україна "Скарги та апеляції" є публічним документом і загальнодоступним для зовнішніх осіб на сайті ОБВ БВ Україна.

2. Визначення понять

Скарга:

(ISO / IEC 17000: 2020, 8.7): вираз невдоволення, крім апеляції, будь-якою особою чи організацією до органу з оцінки відповідності, 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 до органу з оцінки відповідності для повторного розгляду цим органом рішення, яке він зробив стосовно цього об'єкта.

3. Загальний процес для апеляцій та скарг

3.1. Підтвердження та реєстрація

При отриманні скарг та апеляцій необхідно підтвердити їх отримання відправнику протягом п'яти робочих днів, якщо інше не визначено у додатках.

Вони повинні бути зареєстровані та опрацьовані в інформаційній системі NEXUS. Одержувач скарги є або особою, яка її отримала безпосередньо, або особа, яка ввіла інформацію. Скарги та апеляції надаються Генеральному директору, який буде визначати суворість та приймати рішення щодо їх опрацювання з урахуванням серйозності та вимог процедури «Коригувальні дії».

Належна увага має бути приділена для скарг та апеляцій, що отримані від скаржника або апелянта, які не є клієнтом ОБВ БВ Україна. Це передбачає належну відповідь з урахуванням потенційної відповідальності. У таких випадках зміст відповіді узгоджується з клієнтом.

Цей процес є предметом для дотримання вимог конфіденційності.

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

3.2. Обов'язки

Персонал, що розслідують скарги та апеляції, повинен бути іншим ніж той, хто надавав послуги та засвідчував верифікаційний звіт, та не повинен спричиняти будь-яких дискримінаційних дій стосовно апелянта або скаржника.

Менеджер з якості, ризиків та технічних аспектів (далі - TQR) є, за замовчуванням, особою для взаємодії щодо скарг і апеляцій. Головний офіс Бюро Верітас повідомляється про скарги та апеляції в залежності від ступеня їх суттєвості і несе відповідальність за скарги, отримані в I&F TQR.

У разі критичного ризику (можливі судові розгляди, декларація страхування, судова повістка, втрата іміджу або акредитації) скарга передається на регіональний або дивізійний юридичний рівень.

3.3. Процес вирішення

Процес вирішення включає в себе такі етапи:

- розслідування, в тому числі, ділові впливи і аналіз ситуації;
- структурована відповідь (аналіз корінної причини, коригування, коригувальні дії);
- впровадження коригування і коригувальних дій; якщо суворість оцінюється високо (див. коригувальні дії)
- інформування клієнта щодо даних і вжитих заходів;

- моніторинг результатів: перевірка того, чи було рішення впроваджене та результативне;
- запис і простежуваність документованої інформації;
- подальші дії щодо стійкості результатів та рішень.

Термін вирішення становить чотири тижні, якщо інше не встановлено у додатках. Однак, на термін вирішення може вплинути час відповіді клієнта або інших третіх осіб.

Термін для закриття в NEXUS для коригувальних дій, пов'язаних з ступенем високої суворості, становить 90 днів, після чого запускається процес ескалації.

Для всіх скарг, що надійшли від органу акредитації або власника схеми щодо акредитації, яку, результативність коригувальних дій повинна бути перевірена на наступному внутрішньому аудиті (не шляхом вибірки).

Деякі продукти потребують додаткових інструкцій, які визначені в додатках.

4. Процес скарг

Скарга може бути письмовою (офіційний лист, електронна пошта, веб-сайт -

<https://www.bureauveritas.com.ua/zvyazatisya-z-nami>) або усною (телефонний дзвінок, зворотний зв'язок під час візиту з метою продажу послуг або аудиту).

Потім скарга передається TQR менеджеру для розслідування та дій.

Скарги обробляються на рівні організації, які уклали договір. Аудит може бути розпочато, щоб здійснити розслідування, і клієнт повинен бути повідомлений про причини зазначеного аудиту.

4.1. Відповідальність

Генеральний директор ПІІ ТОВ «БЮРО ВЕРІТАС УКРАЇНА» відповідає за результативне управління скаргою та повинен:

- розглядати інформацію, яка отримана від клієнта;
- відігравати ключову роль у коригувальній дії.

TQR менеджер ПІІ ТОВ «БЮРО ВЕРІТАС УКРАЇНА» є основною особою, яка бере участь у вирішенні скарги, та повинен:

- розглядати інформацію, яка отримана від клієнта, та ініціювати коригувальні дії щодо скарги;
- реєструвати і вести скарги клієнта в NEXUS з повним доказом підтвердження, а також остаточною відповіддю скаржнику;
- відігравати ключову роль у коригувальній дії;
- повідомляти скаржника про вжиті заходи, якщо раніше не був причетний до предмету скарги.;
- забезпечити результативність та своєчасність процесу розгляду скарг клієнтів.

На кожному окремому випадку ОБВ БВ Україна, Позивач та Клієнт вирішують, чи повинна інформація бути оприлюднена. Має бути офіційний дозвіл від Позивача та Клієнта, коли вирішено зробити скаргу публічною. Будь-які випадки, коли невиконання публічного розкриття скарги може вплинути на інші зацікавлені сторони, повинні бути оприлюднені.

Прикладами таких випадків є скарги на:

- дефекти, які можуть мати катастрофічні наслідки (травми, смерть тощо);
- недоліки в системах екологічного менеджменту, які можуть завдати серйозної шкоди навколишньому середовищу та зацікавленим сторонам

Рішення про оприлюднення скарги чи про не оприлюднення скарги має бути записано.

5. Процес апеляцій

Апеляції розглядаються на тому рівні, на якому було прийняте рішення.

Апеляцією займатиметься Менеджер з якості, ризиків та технічних аспектів (TQR). TQR є незалежним членом дирекції ПІІ ТОВ «БЮРО ВЕРІТАС УКРАЇНА», які відрізняється від тих, хто проводив валідацію / верифікацію, технічний огляд або остаточне рішення. Це забезпечить, щоб подання, розслідування та рішення щодо апеляційних скарг не призвели до будь-яких дискримінаційних дій проти апелянта. Процедура розгляду апеляцій буде такою:

- а) Апеляція буде розглянута Генеральним директором ПІІ ТОВ «БЮРО ВЕРІТАС Україна» та підтвердження надається заявнику.
- б) Апеляція буде направлена до TQR, як зазначено вище.
- в) Обґрунтованість поданої апеляції буде встановлена після врахування всієї наявної інформації та зібраної в рамках розслідування справи;
- г) Апеляція буде належним чином зафіксована та відстежена, включаючи будь-які дії, вжиті для її вирішення;
- д) Якщо розслідування апеляції вказує на системний недолік або невідповідність, відповідні виправлення та коригувальні дії будуть вжиті для усунення прогалин у системі
- е) Конфіденційність заявника та суб'єктів звернення будуть захищені відповідно до вимог щодо конфіденційності
- ж) Заявник буде інформуватися про прогрес у розгляді апеляційної скарги та остаточне рішення по неї
- з) Генеральний директор ПІІ ТОВ «БЮРО ВЕРІТАС УКРАЇНА» матиме остаточне слово при вирішенні апеляційної скарги та діятиме залежно щодо цього
- и) Заявник буде проінформований про остаточне рішення щодо апеляції. Однак, якщо рішення не буде задовільним, заявник буде проінформований про можливість подати скаргу до Головного офісу БВ або органу з акредитації.