

## Зміст

1.	<b>ОБЛАСТЬ ЗАСТОСУВАННЯ</b> .....	4
2.	<b>НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ</b> .....	4
3.	<b>ОСНОВНІ ТЕРМІНИ</b> .....	4
4.	<b>ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ</b> .....	4
5.	<b>ПОРЯДОК ПОДАННЯ АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ/ПРОТЕСТІВ</b> .....	5
6.	<b>АНАЛІЗ ЗВЕРНЕННЯ ЗАЯВНИКА</b> .....	6
7.	<b>ПРОВЕДЕННЯ ЗАСІДАНЬ АПЕЛЯЦІЙНОЇ КОМІСІЇ І ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ</b> .....	9
8.	<b>ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ ІНФОРМАЦІЇ</b> .....	9
9.	<b>ДОКУМЕНТАЦІЯ</b> .....	10
10.	<b>Додаток 1</b> .....	11
11.	<b>Додаток 2</b> .....	12
12.	<b>Додаток 3</b> .....	13
13.	<b>Додаток 4</b> .....	14
14.	<b>Додаток 5</b> .....	15
15.	<b>ЛИСТ РЕЄСТРАЦІЇ ЗМІН</b> .....	16

## 1. ОБЛАСТЬ ЗАСТОСУВАННЯ

Дане положення встановлює повноваження Апеляційної комісії Органу сертифікації персоналу Української асоціації якості (далі за текстом ОСП УАЯ), а також порядок виконання робіт з розгляду апеляцій, скарг і спірних ситуацій, що можуть виникати у взаємовідносинах заявників, сертифікованого персоналу (фізичними та юридичними особами) та ОСП УАЯ.

## 2. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

Цей документ розроблений як доповнення до “Настанови з управління якістю” ОСП УАЯ, відповідно до вимог ISO/IEC 17024 “Оцінка відповідності. Загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу”, ISO/IEC 17000 “Оцінка відповідності. Словник і загальні принципи” ISO 10002 “Задоволеність замовників. Наставови щодо розглядання скарг в організаціях”, Закону України “Про звернення громадян”, інших нормативно-правових документів, чинних в Україні.

## 3. ОСНОВНІ ТЕРМІНИ

Основні терміни і визначення, використані в цьому документі, відповідають вимогам ДСТУ 2462-94 “Сертифікація. Основні поняття. Терміни і визначення”, ISO/IEC 17024 “Оцінка відповідності. Загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу”, ISO/IEC 17000 “Оцінка відповідності. Словник і загальні принципи”,

*Апеляція* - запит заявника, кандидата чи сертифікованої особи для перегляду будь-якого несприятливого рішення прийнятого органом сертифікації відносно його/її очікуваного статусу сертифікації.

*Апеляційна комісія ОСП УАЯ* - комісія, яка створюється для розгляду спірних питань у сфері сертифікації персоналу.

*Скарга/протест* – висловлення незадоволеності діяльністю ОСП УАЯ з боку будь-якої особи чи організації з очікуванням відповіді.

Як правило, у ролі подавця апеляції, скарги виступає заявник, що подав заявку на проведення сертифікації і опротестовує певні рішення ОСП УАЯ, а також сертифікований персонал (далі по тексту “заявник”), який вбачає в процесі сертифікації порушення, які призвели до небажаного результату.

## 4. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Апеляційна комісія ОСП УАЯ створюється з членів Керуючої ради в кількості 3-х чоловік і в своїй діяльності керується Законом України “Про

звернення громадян”, Настановою з управління якістю ОСП УАЯ і цим положенням, яке затверджено Головою Керуючої ради ОСП УАЯ.

Очолює Апеляційну комісію Голова, кандидатура яка затверджується Головою Керуючої ради ОСП УАЯ терміном на 5 років.

До складу Апеляційної комісії не можуть включатися члени Керуючої ради, які приймали участь у процесах навчання або оцінювання знань подавця апеляції.

Апеляційна комісія має повноваження розглядати апеляції і скарги/протести заявників щодо дій ОСП УАЯ з питань проведення сертифікації персоналу і проведення контролю відповідності сертифікованого персоналу встановленим вимогам, включаючи:

- рішення спірних питань між заявником і ОСП УАЯ, у зв'язку з відмовою видати сертифікат компетентності персоналу, що сертифікується;
- розгляд скарг заявників на неправомірні дії спеціалістів і екзаменаторів під час проведення сертифікації персоналу або контролю відповідності сертифікованого персоналу встановленим вимогам;
- рішення спірних питань між заявником і ОСП УАЯ, у зв'язку з анулюванням виданого сертифікату компетентності;
- відмова від прийняття до розгляду заявки на сертифікацію або скарги;
- порушення термінів виконання робіт;
- порушення договірних зобов'язань,
- некоректні дії екзаменаторів під час проведення екзаменів;
- обставини, які не виключають можливості стороннього впливу на членів екзаменаційно-атестаційної комісії і ставлять під сумнів незалежність, неупередженість їх дій і об'єктивність одержаних результатів.

Апеляційна комісія розглядає спірні питання конфіденційно. Під час прийняття рішення повинні бути присутнім тільки члени апеляційної комісії в повному складі.

Рішення апеляційної комісії є обов'язковими для обох сторін (подавця апеляції і ОСП УАЯ).

## 5. ПОРЯДОК ПОДАННЯ АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ/ПРОТЕСТІВ

Апеляції, скарги/протести можуть бути пред'явлені як до виробничої діяльності сертифікованого фахівця, так і до ОСП УАЯ.

Апеляції, скарги/протести приймаються до розгляду, якщо вони подані офіційно в письмовій формі на ім'я директора ОСП УАЯ.

Термін подачі апеляції, скарги/протесту не повинен перевищувати одного місяця від дня отримання рішення ОСП УАЯ, яке опротестовується.

Порядок подання та розгляду апеляції включає 2 рівні:

1 - подані Заявником апеляції, скарги/протесту розглядаються директором ОСП УАЯ;

2 - у випадку незгоди Заявника з результатами розгляду апеляції, скарги/протесту на рівні директора ОСП УАЯ, він має право звернутися до апеляційної комісії.

В апеляції, скарзі/протесті повинно бути чітко викладена суть незадоволеності. До апеляції, скарги/протесту додаються всі необхідні документи і матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції, а саме:

- письмова заява Заявника на ім'я директора ОСП УАЯ та/або до апеляційної комісії ОСП УАЯ;
- листування Заявника і ОСП УАЯ;
- результати розгляду скарги директором ОСП УАЯ;
- протокол рішення про сертифікацію;
- результати нагляду за сертифікованим спеціалістом.

У разі необхідності апеляційна комісія може запросити у Заявника інші документи.

Апеляції, скарги/протести, які вказують на некоректність, неправомірність дій членів екзаменаційно-атестаційної комісії, спеціалістів ОСП УАЯ, перевищення своїх повноважень, можуть бути підставою для перегляду попередньо прийнятого рішення ОСП УАЯ, а також для аналізу діяльності персоналу, що проводить сертифікацію, і оцінки можливості його подальшого залучення до роботи.

Письмове звернення Заявника повинно містити: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, паспортні дані та конкретну суть апеляції, скарги/протесту.

Заявник має право на мотивоване відхилення складу апеляційної комісії, подане у письмовому вигляді, у разі виникнення сумнівів щодо дотримання принципу незалежності та неупередженості.

## **6. АНАЛІЗ ЗВЕРНЕННЯ ЗАЯВНИКА**

### **6.1. Попередній аналіз:**

Після отримання апеляції, скарги/протесту Заявника:

а) апеляція, скарга/протест Заявника реєструється провідним фахівцем ОСП УАЯ в журналі реєстрації (РЖ-04, додаток 3);

Орган сертифікації надає Заявнику відповідь про отримання апеляції/скарги;

б) директор ОСП УАЯ проводить попередній аналіз апеляції, скарги/протесту на предмет чи відноситься ця апеляція/скарга до сертифікаційної діяльності, за яку він відповідає, та щодо необхідності розгляду проблеми апеляційною комісією.

Будь-яка обґрунтована апеляція/скарга на сертифіковану особу повинна передаватись на розгляд цій особі протягом двох днів після прийняття директором рішення щодо розгляду апеляції/скарги

Директор ОСП УАЯ правомірний самостійно організовувати аналіз спірної ситуації і вжити заходів у випадках:

- скарги/протесту з приводу дій спеціалістів ОСП УАЯ, які не вплинули на рішення ОСП УАЯ в сфері сертифікації;
- неточностей в оформленні документації;
- відхилень в термінах проведення сертифікаційних робіт;
- з інших причин, що не впливають на рішення ОСП УАЯ в сфері сертифікації.

Аналіз проблеми проводиться за наступними аспектами:

- обґрунтованість вимог, що пред'являються до ОСП УАЯ або побажань;
- підтвердження істинності представлених фактів і з'ясування непорозумінь;
- міра збитку для інтересів Заявника;
- міра збитку для фінансового положення і репутації ОСП УАЯ;
- обставини виникнення проблеми, її причини і винуватці;
- можливі коригувальні та запобіжні дії.

З метою об'єктивного виявлення всіх обставин виникнення проблеми директор ОСП правомірний зажадати письмові пояснення від всіх осіб, що мають до неї відношення, в тому числі і від позаштатних експертів, екзаменаторів.

У разі безпідставності пред'явлених вимог, письмово відповісти Заявнику.

## **6.2. Підготовка експертизи проблеми**

У випадках необхідності розгляду проблеми апеляційною комісією, заступник директора ОСП організує її засідання. При цьому він:

а) планує і погоджує розгляд апеляції, скарги/протесту Заявника, узгоджує з головою апеляційної комісії кандидатуру відповідального за експертизу проблеми (у разі необхідності), готує проект наказу по ОСП УАЯ про розгляд проблеми;

б) передає копію апеляції, скарги/протесту Заявника і необхідні копії матеріалів з папки Заявника відповідальному за експертизу проблеми;

в) повідомляє про планові терміни розгляду апеляції, скарги/протесту голові апеляційної комісії і Заявнику.

У разі необхідності заступник директора ОСП УАЯ укладає договори з позаштатними аудиторами (експертами), які залучаються до участі в експертизі проблеми.

### **6.3. Експертиза проблеми**

Відповідальний за експертизу проблеми здійснює:

- а) аналіз матеріалів з проблеми на підставі представлених Заявником матеріалів;
- б) запит додаткових відомостей при їх недоліку в отриманих матеріалах, а також бесіди з особами, що стосуються проблеми;
- в) обґрунтування перед заступником директора необхідності в додатковій експертизі матеріалів Заявника, пов'язаних з проблемою, що розглядається.

### **6.4. Підготовка матеріалів до засідання апеляційної комісії**

За результатами експертизи проблеми відповідальний за експертизу виконує підготовку проекту висновку з проблеми і передає його голові апеляційної комісії.

Голова апеляційної комісії здійснює перевірку висновку з проблеми на предмет його завершеності. У разі виявлення недостатності матеріалів передає їх заступнику керівника ОСП УАЯ та ініціює додатковий або повторний розгляд проблеми.

При достатній кількості матеріалів з проблеми голова апеляційної комісії повідомляє про це керівництво ОСП УАЯ, готує проект рішення і засідання апеляційної комісії.

### **6.5. Організація засідання апеляційної комісії**

Заступник директора ОСП УАЯ здійснює:

- а) підготовку комплекту матеріалів для ознайомлення членів апеляційної комісії.

Комплект включає:

- проект протоколу засідання апеляційної комісії;
- висновок групи експертів, що проводили аналіз проблеми;
- листування відносно спірних питань між Заявником і ОСП УАЯ;
- документацію Заявника, що представлена ним в ОСП УАЯ;
- матеріали ОСП УАЯ по сертифікації Заявника, представлені ним в ОСП УАЯ.

б) сповіщення членів апеляційної комісії і надання кожному члену апеляційної комісії можливості ознайомитися з підготовленим комплектом матеріалів з проблеми в узгоджені терміни;

в) організаційні роботи з підготовки засідання апеляційної комісії, в тому числі запрошення представника Заявника на засідання апеляційної комісії.

## **7. ПРОВЕДЕННЯ ЗАСІДАНЬ АПЕЛЯЦІЙНОЇ КОМІСІЇ І ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ**

Члени апеляційної комісії розглядають документи з проблеми, заслуховують запрошених представників Заявника і ОСП УАЯ, ухвалюють рішення відносно реагування ОСП УАЯ.

При неприбутті Заявника або його представника розгляд проблеми виконується в його відсутність.

На основі проведеного розгляду апеляційна комісія ОСП УАЯ в повному складі більшістю голосів ухвалює рішення на закритому засіданні.

Оформляється протокол (Ф-43, додаток 1) засідання і доводиться до відома обох сторін.

У протоколі засідання апеляційної комісії повинні бути чітко викладені суть апеляції, скарги/протесту, зміст всіх питань, відповідей і виступів. Протокол підписується всіма членами апеляційної комісії і затверджується головою Керуючої ради. Протоколи реєструються в журналі РЖ-06 (додаток 4).

Голова Апеляційної комісії готує письмову відповідь Заявнику за своїм підписом про прийняте рішення (Ф-42, додаток 2), яке затверджується Головою Керуючої ради і реєструється в журналі РЖ-05 (додаток 5).

Рішення направляється Заявнику не пізніше ніж через 30 днів після отримання апеляції, скарги/протесту.

Заступник директора ОСП УАЯ передає копії матеріалів засідання, проект плану коригувальних заходів (при необхідності) щодо результатів розгляду проблеми керівнику ОСП УАЯ.

Директор ОСП УАЯ затверджує план коригувальних заходів щодо результатів розгляду проблеми.

Після реалізації коригувальних заходів і підтвердження їх ефективності заступник директора інформує про це Заявника в письмовій формі.

Термін зберігання матеріалів розгляду апеляцій визначено в Реєстрі ОСП-01.

## **8. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ ІНФОРМАЦІЇ**

Голова та Члени апеляційної комісії повинні забезпечити конфіденційність інформації, що отримана в процесі розгляду апеляції чи скарги/протесту, та становить комерційну таємницю чи її розголошення може зашкодити репутації персоналу, відповідно до вимог документованої процедури ДП ОСП-07 “Порядок забезпечення конфіденційності інформації”.

Голова та Члени апеляційної комісії повинні не розголошувати і не передавати третій стороні, яка не має повноважень, конфіденційну інформацію

щодо діяльності Органу сертифікації або/чи сертифікованого персоналу, до якої вони мають доступ і яка є предметом комерційної таємниці, без письмового дозволу організації чи особи, від яких ця інформація була отримана, за виключенням тих випадків, коли закон вимагає, щоб така інформація була відкритою.

## 9. ДОКУМЕНТАЦІЯ

ISO/IEC 17024

- «Оцінка відповідності. Загальні вимоги для органів, що здійснюють сертифікацію персоналу»

ДСТУ ISO/IEC TS  
17027:2018 (ISO/IEC  
TS 17027:2014, IDT)

- Оцінювання відповідності. Словник щодо компетенції осіб, які сертифікують персонал

ISO/IEC 17000

- «Оцінка відповідності та загальні принципи»

ОСП-01 (Ф-02)

- Реєстр внутрішніх документів ОСП УАЯ

ДП ОСП-07

- Порядок забезпечення конфіденційності інформації

НУЯ ОСП

- Настанова з управління якістю ОСП УАЯ

РЖ 04

- Журнал реєстрації апеляцій, скарг/протестів заявника

РЖ 05

- Журнал реєстрації рішень апеляційної комісії

РЖ 06

- Журнал реєстрації протоколів апеляційної комісії

Ф-42

- Протокол засідань апеляційної комісії

Ф-43

- Рішення апеляційної комісії