

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ**Порядок розгляду скарг**

Порядок розгляду скарг			НААУ
Редакція 04 від 20.09.2011	Розробила: О.Коротчук	Перевірів: В. Красюк	Сторінка 1
			Всього сторінок 4

1. Призначення.

1.1. Методика “Порядок розгляду скарг” (надалі – Методика) є складовою частиною системи управління і призначена для забезпечення результативного та ефективного дослідження, обробки та вирішення скарг, пов’язаних з діяльністю Національного агентства з акредитації України (надалі – НААУ).

2. Сфера поширення.

2.1. Методика поширюється на всі структурні підрозділи НААУ.

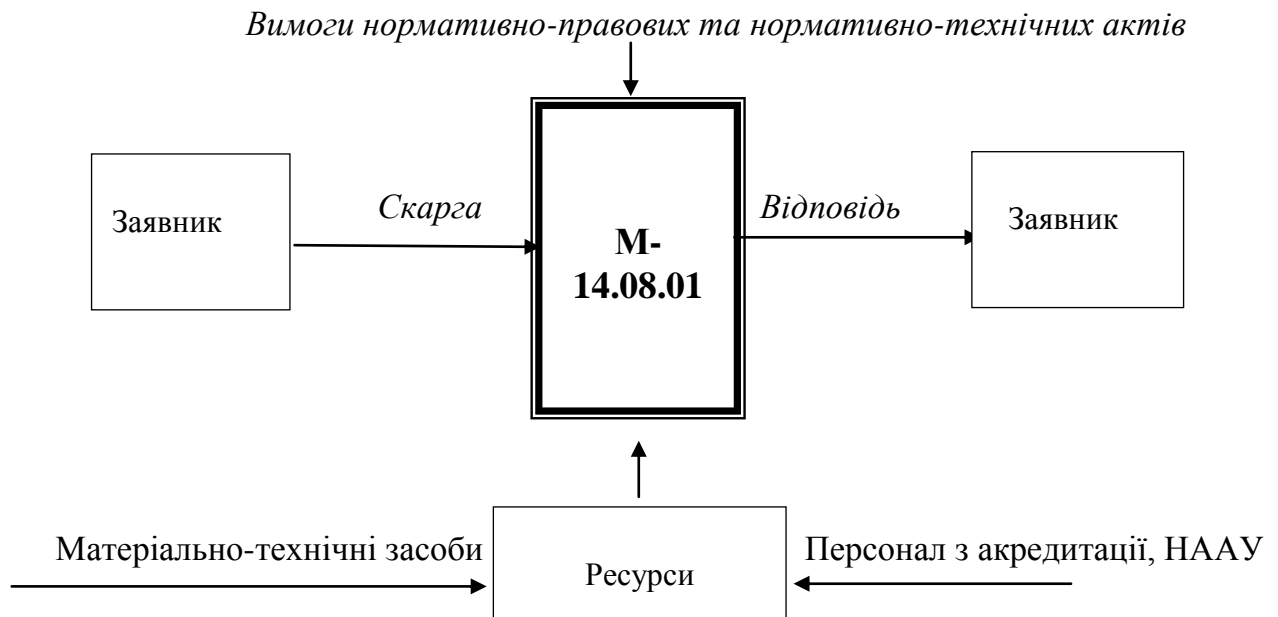
3. Визначення термінів.

3.1. **Скарга** – це вираження незадоволення діяльністю органу з акредитації з боку будь-якої організації чи особи з чеканням відповіді (далі-ООВ).

3.2. Заявник – юридична або фізична особа, яка виражає незадоволення, що класифікується як скарга, відповідно до визначення, наданого у п. 3.1.

4. Опис процесу.

МОДЕЛЬ ПРОЦЕСУ РОЗГЛЯДУ СКАРГ



4.1. Процес розгляду скарг.

4.1.1. Процес розгляду скарг містить наступні етапи:

- реєстрація скарги;
- опрацювання скарги;
- коригувальні та/або запобіжні дії (у разі необхідності);
- повідомлення заявника про результати опрацювання скарги;
- документування процесу розгляду скарги та архівація документа.

4.2. Реєстрація скарг.

4.2.1. Реєстрація скарг здійснюється відповідно до “Інструкції з діловодства звернень і апеляцій громадян та юридичних осіб у НААУ” (ІН-14.08.01).

Методика “Порядок розгляду скарг”			НААУ
М-14.08.01			
Редакція 04 від 20.09.2011	Розробила: О.Коротчук	Перевірив: В. Красюк	Сторінка 2 Всього сторінок 4

4.2.2. Реєстрації підлягають усі скарги, що надійшли до НААУ, за винятком скарг, по яких неможливо встановити авторство (такі скарги визнаються анонімними та розгляду не підлягають).

4.3. Опрацювання скарг.

4.3.1. Після реєстрації звернення надаються Голові НААУ або особі що його заміщує для ознайомлення та класифікації його як скарги, а також для призначення відповідального за її розгляд.

4.3.2. Про надходження до НААУ скарги в обов'язковому порядку інформується відповідальний за якість.

4.3.3. Голова НААУ у разі необхідності формує з працівників НААУ комісію з розгляду скарги.

4.3.3. У разі, коли скарга стосується дій та стосовно роботи ООВ, акредитованих НААУ, вона має містити докази попереднього звернення до ООВ з порушеного питання. У разі відсутності доказів попереднього звернення НААУ письмово пропонує заявникові з порушеного питання звернутись безпосередньо до акредитованого ООВ.

4.3.4. Відповідальна за розгляд скарги особа або комісія з розгляду скарги ознайомлюється з матеріалами скарги, перевіряє факти, викладені у скарзі, збирає додаткові матеріали по питаннях, порушених у скарзі (у разі необхідності), вислуховує думку та пояснення сторін.

4.3.5. Після ознайомлення зі всіма зібраними по скарзі матеріалами відповідальна особа по розгляду скарги або комісія готує проект відповіді заявнику по питаннях, порушених у скарзі, проект плану коригувальних та/або запобіжних дій (у разі необхідності).

4.3.6. Проекти документів, зазначені у п. 4.3.5 надаються Голові НААУ, або особі що його заміщує, для прийняття остаточного рішення.

4.4. Коригувальні та/або запобіжні дії.

4.4.1. Після прийняття остаточного рішення по скарзі, у разі необхідності, проводяться коригувальні та/або запобіжні дії.

4.4.2. Коригувальні та запобіжні дії та оцінювання їх ефективності проводяться відповідно до методики М-06.08.01 (“Коригувальні та запобіжні дії”).

4.5. Повідомлення заявника про результати обробки скарг.

4.5.1. Протягом трьох робочих днів із дати прийняття рішення по скарзі заявнику надсилається письмова відповідь.

4.5.2. Відповідь має містити посилання на нормативні акти (у тому числі, з питань акредитації) та/або на систему управління НААУ.

4.6. Термін розгляду скарги.

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

4.6.2. Якщо у місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, Голова НААУ або особа що його заміщує, встановлюють необхідний термін для її розгляду, про що повідомляється заявникові. При цьому загальний термін

Методика “Порядок розгляду скарг”			НААУ
М-14.08.01			
Редакція 04 від 20.09.2011	Розробила: О.Коротчук	Перевірив: В. Красюк	Сторінка 3 Всього сторінок 4

вирішення питань, порушених у скарзі, не може перевищувати сорока п'яти днів.

4.7. Документування процесу розгляду скарги та архівація документів.

4.7.1. По закінченню процес розгляду скарги документується відповідальним за її розгляд.

4.7.2. Документація по розгляду скарги зберігається в НААУ відповідно до встановленого терміну.

4.7.3. Відповідальність за архівування документації несе особа, відповідальна за **якість**.

5. Відповідальний за функціонування процесу.

5.1. Відповідальність за функціонування процесу несе особа відповідальна за якість.

6.Посилання.

6.1. Інструкція з діловодства звернень і апеляцій громадян та юридичних осіб у НААУ (ІН-14.08.01).

6.2. Методика “Коригувальні та запобіжні дії” (М-06.08.01).

7. Розробник.

Головний юрисконсульт

О.В. Коротчук

Методика “Порядок розгляду скарг”			НААУ
М-14.08.01			
Редакція 04 від 20.09.2011	Розробила: О.Коротчук	Перевірив: В. Красюк	Сторінка 4
			Всього сторінок 4