



- © Г.Д. Шевчук, провідний інженер (ДП “ДержавтотрансНДІпроект”)

## РЕАЛІЗАЦІЯ НАСТАНОВ ДСТУ ISO 10002:2007 ЩОДО РОЗГЛЯДУ СКАРГ ЗАМОВНИКІВ В ОРГАНІ З СЕРТИФІКАЦІЄЮ

**Анотація.** Наведено приклад застосування настанов ДСТУ ISO 10002:2007 у процедурі розгляду скарг на діяльність органу із сертифікації.

**Ключові слова:** задоволеність замовника, орган із сертифікації, скарга, система управління якістю, управління якістю.

**Аннотация.** Приведен пример применения установок ДСТУ ISO 10002:2007 в процедуре рассмотрения жалоб на деятельность органа по сертификации.

**Ключевые слова:** удовлетворенность заказчика, орган по сертификации, жалоба, система управления качеством, управления качеством.

**Annotation.** As example of the use of plants SSU ISO 10002:2007 in the procedure for dealing with complaints on the activities of the certification body.

**Keywords:** customer satisfaction, the certification body, the complaint, the quality management system, quality management.

### Вступ

ДСТУ ISO 10002:2007 [1] містить рекомендації щодо розробки та запровадження результативного й ефективного процесу розгляду скарг у межах будь-яких організацій. Настанови, викладені в цьому стандарті, орієнтують найвище керівництво організацій сфокусувати увагу на підвищенні задоволеності споживачів, створюючи орієнтоване на замовника середовище, відкрите для зворотного зв'язку (зокрема щодо скарг), розв'язання усіх отриманих скарг, поліпшення рівня продукції та обслуговування замовників. Процес розгляду скарг може бути впроваджений як один із процесів системи управління якістю (далі – СУЯ), розробленої та запровадженої відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001:2009 [2].

### Основна частина

Розглянемо реалізацію настанов стандарту [1] в діяльності органу із сертифікації на прикладі ДП “ДержавтотрансНДІпроект”, яке є акредитованим Органом із сертифікації дорожніх транспортних засобів і систем управління якістю (далі – ОС ДТЗ).

Керуючись термінами, наведеними в ДСТУ ISO 10002:2007 [1] та ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 [3], фахівці відділу управління якістю та сертифікації СУЯ ДП “ДержавтотрансНДІпроект” зробили таке визначення: скарга – це висловлення будь-якою особою чи організацією незадоволення діями ОС ДТЗ із очікуванням відповіді або рішення.

При розгляді скарг у ДП “ДержавтотрансНДІпроект” дотримуються низки настановчих принципів, викладених в розділі 4 ДСТУ ISO 10002:2007 [1], що реалізовані в процесі СУЯ ДП “ДержавтотрансНДІпроект” “Реагування на скарги”, політиці щодо скарг та відповідній задокументованій процедурі (стандарті підприємства):

– **наочність:** до відома замовників та інших зацікавлених сторін доводять інформацію про те, як і куди

варто подавати скаргу, використовуючи для цього, наприклад, веб-сайт ДП “ДержавтотрансНДІпроект” ([www.insat.org.ua](http://www.insat.org.ua));

– **доступність:** короткий опис процедури подання та розгляду скарг, форма бланку скарги з основною інформацією, яка може допомогти скаржнику навести ключові відомості, необхідні для адекватного розгляду, розміщено на веб-сайті ДП “ДержавтотрансНДІпроект” (рис. 1).

– **спроможність швидко реагувати:** у ДП “ДержавтотрансНДІпроект” невідкладно реагують на кожну подану скаргу, скаржнику одразу підтверджують факт отримання скарги будь-яким засобом (поштою, телефоном, факсом або електронною поштою) і вказують терміни можливого її розв'язання;

– **об'єктивність:** до опрацювання скарги, критичного аналізування та прийняття чи ухвалення рішення за результатами її розгляду не залучають персонал, зокрема керівний персонал, який: мав відношення до предмету скарги; надавав замовнику чи сертифікованому клієнту послуги з консультування впродовж двох останніх років; працював у замовника чи сертифікованого клієнта впродовж двох останніх років. Процедури розгляду скарг відокремлені від дисциплінарних процедур, тобто діють за принципом: “Що треба зробити, щоб вирішити скаргу та запобігти її появі?”, а не “Хто винен у тому, що надійшла скарга?”;

– **платежі:** доступ до процесу розгляду скарг для скаржника є безкоштовним;

– **конфіденційність:** процес розгляду скарг здійснюють із дотриманням встановлених вимог щодо конфіденційності інформації як щодо предмета скарги, скаржника та (або) сертифікованого клієнта, так і щодо ДП “ДержавтотрансНДІпроект” та його персоналу, якого стосується скарга;

– **підхід, орієнтований на замовника:** ОС ДТЗ прийняв орієнтований на замовника підхід, відкритий для



Директору  
ДП "ДержавтотрансНДІпроект"  
\_\_\_\_\_ прізвище, ініціали  
пр. Перемоги, 57, м. Київ, 03113

**С К А Р Г А**

**1 Відомості про скаржника:**  
Прізвище/організація \_\_\_\_\_  
Адреса \_\_\_\_\_  
☎ \_\_\_\_\_ ☎ \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_  
Контактна особа: \_\_\_\_\_

**2 Проблема, якої стосується скарга:**  
 сертифікація продукції       сертифікація систем управління якістю  
 сертифікація послуг       інше \_\_\_\_\_

**3 Підрозділ чи особа, якої стосується скарга:**  
\_\_\_\_\_

**4 Опис скарги чи проблеми:** \_\_\_\_\_ Дата виникнення: \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . \_\_\_\_

**5 Спосіб задоволення скарги, запропонований скаржником:**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**6 Додатки:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ посада      \_\_\_\_\_ підпис      \_\_\_\_\_ ініціали, прізвище  
Дата: \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . \_\_\_\_

Рис. 1. Форма бланку для подання скарги

зворотного зв'язку, зокрема щодо дієвого реагування на їхні скарги, які є додатковим джерелом інформації щодо невідповідностей або проблем у процесах надання послуг, щодо сфер можливого поліпшення діяльності;

– *відповідальність* посадових осіб за розгляду скарг та звітування про них чітко визначена документованою процедурою;

– *постійне поліпшення*: скарги є джерелом інформації, що сприяє поліпшенню продукції та процесів. За результатом розгляду отриманої скарги, у разі визнання її обґрунтованою, запроваджують коригувальні дії задля усунення причин її появи.

#### Процедура розгляду скарг

Скаргу подають у довільній формі або за наведеною на веб-сайті ДП "ДержавтотрансНДІпроект" формою будь-яким засобом (надсилають поштою, електронною поштою, надають особисто до канцелярії чи вкидають до спеціальної скриньки "Для скарг та пропозицій" тощо). У разі подання скарги у довільній формі скарга повинна, щонайменше, містити: відомості про скаржника з реквізитами для зв'язку; опис послуги чи проблеми, яких стосується подана скарга, та дату подачі. Анонімні скарги до розгляду не беруться. До скарги додають документи (за наявності), що пояснюють та підтверджують її обґрунтованість.

Керівництво ДП "ДержавтотрансНДІпроект" – ОС ДТЗ здійснює попередній розгляд поданої скарги та

доданих до неї документів (за наявності), зокрема, з метою визначення, чи стосується отримана скарга сертифікаційної діяльності, за яку несе відповідальність ДП "ДержавтотрансНДІпроект", чи сертифікованого клієнта (організації, чю продукцію, послугу чи СУЯ сертифікував ОС ДТЗ). Якщо предметом скарги є рішення ОС ДТЗ, ухвалене ним щодо об'єкта оцінювання відповідності, її опрацьовують за процедурою розгляду апеляцій.

#### Скарга стосовно сертифікаційної діяльності

Керуючись згаданим вище принципом об'єктивності, призначають особу, відповідальну за розгляд скарги. Залежно від складності проблеми, наведеної у скарзі, для її розгляду та вирішення може бути створена комісія.

Для відстежування стану розгляду скарги відповідну інформацію щодо неї реєструють у журналі, форма якого наведена на **рис. 2**.

Відповідальна особа (або комісія) ретельно збирає, аналізує та перевіряє всю наявну і доступну інформацію, документи щодо скарги. Ступінь деталізації під час розгляду скарги залежить від її суттєвості, частоти виникнення та ризиків, які з'являються внаслідок проблем, що є предметом скарги. Залежно від обставин, може виникнути потреба у проведенні невідкладних заходів у відповідь на скаргу за результатами її початкового вивчення.

Після розгляду скарги підтверджують або не підтверджують її обґрунтованість і готують пропозиції



Ч.ч.	Відомості про скаржника (назва організації або ПІБ, адреса, контактні дані)	Короткий зміст скарги	Дата отримання та вхідний номер канцелярії	Підрозділ та послуга, яких стосується скарга	Запропонований скаржником спосіб задоволення скарги
1	2	3	4	5	6

Відповідальний за розглядання скарги	Рішення за результатами розгляду скарги	Дата і спосіб повідомлення скаржнику рішення за скаргою	Виконані дії, дата їх виконання	Місце зберігання документів щодо розгляду скарги	Примітка
7	8	9	10	11	12

**Рис. 2. Форма журналу реєстрації скарг**

щодо задоволення чи відхилення скарги, зокрема дії, які необхідно виконати у відповідь на скаргу.

*Скарга на сертифікованого клієнта*

Якщо скарга стосується сертифікованого клієнта, то його невідкладно інформують про отриману скаргу та надсилають їй копію.

Скаргу на сертифікованого клієнта передають до підрозділу, який сертифікував продукцію (послугу, СУЯ), що є предметом скарги. Керівник підрозділу визначає відповідальну особу, яка збирає та перевіряє всю необхідну інформацію, аналізує документи справи із сертифікації (технічного нагляду), щоб опрацювати скаргу, визначити її обґрунтованість і підготувати пропозиції за результатами її опрацювання. За потреби, у сертифікованого клієнта запитують додаткову інформацію та документи, які можуть бути необхідними для результативного розгляду скарги. Якщо ОС ДТЗ сертифікував СУЯ клієнта, то під час розгляду скарги необхідно врахувати результативність цієї СУЯ.

Пропозиції щодо дій, які необхідно виконати у відповідь на скаргу (в разі її обґрунтованості), можуть містити заходи коригувального впливу, передбачені процесами надання послуг, наприклад, позапланову перевірку виробництва сертифікованої продукції, позаплановий аудит сертифікованої СУЯ, додаткові контрольні випробування зразка сертифікованої продукції, призупинення дії або анулювання сертифіката відповідності (сертифіката на СУЯ) тощо.

*Прийняття рішення за скаргою*

Остаточне рішення за скаргою приймає директор ДП “ДержавтотрансНДІпроект” – керівник ОС ДТЗ (або особа, яка виконує його обов’язки), за умови дотримання принципу об’єктивності.

Прийняте рішення за скаргою доводять до скаржника рекомендованим листом не пізніше 30 календарних днів від дати реєстрації скарги.

У разі незгоди скаржника із прийнятим ДП “ДержавтотрансНДІпроект” рішенням, воно може бути

оскаржене в центральному органі виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики у сфері транспорту або в судовому порядку згідно з чинним законодавством України.

*Подальші дії за результатами опрацювання скарги*

Підрозділ ДП “ДержавтотрансНДІпроект”, якого стосується скарга, виконує прийняте за скаргою рішення у визначений термін, а також планує та запроваджує коригувальні дії для усунення причин невідповідностей, які призвели до виникнення скарги. За необхідності, застосовують процедури контролю невідповідної продукції.

У разі схвалення керівником ОС ДТЗ запропонованих щодо сертифікованого клієнта заходів коригувального впливу, його про це повідомляють для того, щоб той поліпшив свою діяльність та (або) продукцію, послуги чи СУЯ відповідно до сертифікаційних вимог у погоджені з ОС ДТЗ терміни.

**Висновки**

Ефективне реагування на скарги – важливий засіб захисту органу із сертифікації, його замовників та інших зацікавлених сторін від помилок, недоліків або неналежної поведінки осіб, задіяних в процесах сертифікації. Для збереження довіри до сертифікації розглядання скарг в органі з сертифікації повинні здійснювати належним чином відповідно до запровадженого процесу та процедури, розробленої з урахуванням настанов ДСТУ ISO 10002:2007 [1].

**ЛІТЕРАТУРА**

- 1. ДСТУ ISO 10002:2007** Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях (ISO 10002:2004, IDT).
- 2. ДСТУ ISO 9001:2009** Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT).
- 3. ДСТУ ISO/IEC 17000:2007** Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи (ISO/IEC 17000:2004, IDT).