

**Витяг з Методики Органу сертифікації ВГО «Жива планета»**  
**МТ 06:2014 «Порядок розгляду скарг та апеляцій»**  
Редакція № 4, введена в дію з 01 вересня 2014 р.

### **3.1 скарга**

Заява про незадоволення діями ОС з боку будь-якої фізичної чи юридичної особи стосовно екологічної сертифікації продукції та пов'язаних з нею дій

### **3.2 скаржник**

Юридична або фізична особа, яка подає скаргу

### **3.6 орган сертифікації; орган екологічного маркування; ОС**

Центр екологічної сертифікації та маркування Всеукраїнської громадської організації «Жива планета», який здійснює функції органу сертифікації та органу екологічного маркування згідно ДСТУ ISO 14024 та чинного законодавства

## **5.1 Порядок розглядання скарг**

5.2.1 Скарга подається на адресу ОС в письмовій, електронній чи усній формі не пізніше одного місяця з дня завершення виконання робіт ОС чи виникнення підстави для подання скарги.

Якщо скарга надходить в усній формі (телефоном), то особа, яка її прийняла повинна заповнити форму для її реєстрації встановленої форми (Картку прийому усних скарг).

**Примітка.** Усна форма подання скарги поширюється лише на скаржників – фізичних осіб.

Усі скарги реєструються в загальному порядку в Журналі вхідної кореспонденції та передаються на розгляд керівника організації.

5.2.2 Початкове оцінювання скарги здійснює керівник організації, який накладає відповідну резолюцію, призначає відповідального за розгляд скарги та передає йому матеріали, що надійшли.

5.2.3 Відповідальна особа за розгляд зареєстрованої скарги у придатний термін повинна пересвідчитись у достовірності та повноті всієї необхідної інформації, достатньої для підтвердження скарги.

5.2.4 Відповідальна особа за розгляд зареєстрованої скарги повинна інформувати скаржника (в т.ч. і на його запит) щодо проміжних звітів і висновку за результатом розгляду скарги.

5.2.5 Розгляд скарги здійснюється в максимально короткий термін після її реєстрації, який не повинен перевищувати законодавчо встановлених норм.

5.2.6 За результатами розгляду скарги може бути прийняте рішення про:

- задоволення скарги повністю;
- задоволення скарги частково;
- не задоволення скарги.

5.2.7 Усі результати експертиз, висновки та пропозиції щодо скарги відповідальна особа оформлює у вигляді звіту, який у визначений термін передає вищому керівництву ОС.

Ухвалення або перевіряння рішення по предмету скарги, її затвердження здійснюється особою (з вищого керівництва), що не залучалась попередньо до предмету скарги.

5.2.8 У разі необґрунтованості скарги скаржнику надається офіційна відповідь зі змістовним обґрунтуванням правильності дій ОС стосовно випадку, котрий зазначений в скарзі.

5.2.9 У випадках, коли скаргу або спірне питання можливо вирішити в усному порядку (без дотримання документованої процедури), керівник ОС має право надати відповідь. Всі документовані звернення та документи з розглядання та відповіді скаржнику повинні зберігатись у ОС.

5.2.10 Якщо скарга стосується діяльності з екологічної сертифікації продукції, за яку несе відповідальність ОС, відповідальна особа та залучені, при необхідності, інші не причетні до цієї справи особи проводять аналізування записів про виконання робіт згідно з планом аудиту, даних моніторингу оцінки послуги ОС та персоналу ОС, які мали справу з організацією, стосовно продукції якої проводились сертифікаційні роботи, тощо; готують відповідне рішення ОС згідно та подають його вищому керівництву організації для затвердження.

5.2.11 Якщо скарга стосується продукції, на якій застосовується знак екологічного маркування, ОС у триденний термін письмово повідомляє про це виробника такої продукції з вимогою вжиття відповідних заходів та інформування про них. Скарга та, пов'язані з нею матеріали додаються до справи з сертифікації та враховуються під час наглядання (або повторної сертифікації). З цього приводу за рішенням керівника ОС може бути призначене позапланове наглядання чи повторне оцінювання.

5.2.12 ОС може направити скаргу до організації, продукція якої пройшла екологічну сертифікацію, у випадку, якщо такою організацією порушені умови сертифікації і/або умови використання сертифікату та знаку екологічного маркування.

У разі таких порушень відповідальний фахівець в ОС готує пропозиції щодо коригувальних дій, які можуть містити:

- письмове звернення до відповідної організації з вимогою щодо усунення порушення;
- публікацію інформації про порушення;
- призупинення або анулювання дії сертифікату і права на застосування знаку маркування;
- звернення до суду з проханням про застосування санкцій до організації-порушника і про відшкодування збитків, нанесених ОС.

5.2.13 Процеси розгляду скарг та рішення ОС, прийняті за результатами їх розгляду, повинні виконуватися з дотриманням конфіденційності інформації щодо скаржника та об'єкта скарги. При цьому необхідно витримувати належний баланс між принципами відкритості і конфіденційності.

Розголошення предмета скарги і висновку за результатом її розгляду та їх обсяг визначають за узгодженням між ОС, скаржником та іншою стороною.