Орган з оцінки відповідності ДП "Кривбасстандартметрологія" (ООВ) має відповідну політику та процедури щодо розглядання скарг, апеляцій і спірних питань, отриманих від заявників або інших сторін стосовно сертифікації.

Розгляд апеляцій

ООВ гарантує забезпечення дотримання процедури розгляду апеляцій від заявника: реєстрація апеляції, призначення апеляційної комісії, розгляд апеляції із заслуханням заявника-апелянта, повідомлення заявника про прийняте рішення, забезпечення повної конфіденційності обговорення апеляції.

Заявник, згідно з заявкою якого здійснено роботи з сертифікації, має право подати письмову апеляцію до керівника ООВ в разі незгоди з його рішенням або з іншими спірними питаннями. Апеляція подається не пізніше одного місяця після одержання повідомлення про прийняття рішення. Подання апеляції не зупиняє дії прийнятого рішення.

Апеляція через канцелярію після реєстрації подається керівнику ООВ. Після ознайомлення з нею керівник направляє її заступнику керівника ООВ, який реєструє апеляцію, готує всі документи для розгляду апеляції (апеляція, справа з сертифікації, листи, проект складу апеляційної комісії та ін.) і подає їх керівникові ООВ.

Для розгляду апеляції керівник ООВ в кожному конкретному випадку призначає апеляційну комісію. До складу комісії включають:

- фахівців ООВ, що не приймали участь в роботах з оцінки відповідності по даній справі;

- керівник структурного підрозділу ООВ (за умови що він не приймав участі в оцінюванні);

- юриста;

- економіста (при необхідності);

- незалежних фахівців, які не входять до складу ООВ (за згодою).

Апеляція має бути розглянута не пізніше одного місяця з дня її реєстрації.

Не пізніше, як за два тижні до засідання апеляційної комісії ООВ надає членам комісії для ознайомлення такі документи:

- апеляцію заявника;

- листування щодо суперечностей питання між заявником та ООВ;

- протоколи випробувань, матеріали перевірки, нагляду;

- зразок-свідок продукції;

- технічні документи на продукцію (в разі необхідності).

Заявник-апелянт має право бути заслуханим на засіданні комісії.

Рішення щодо розглянутої апеляції апеляційна комісія приймає на закритому засіданні, забезпечуючи повну конфіденційність обговорення апеляції.

Про прийняте рішення апеляційна комісія повідомляє письмово заявника та Раду ООВ.

В разі незгоди з рішенням апеляційної комісії ООВ заявник має право звернутися до апеляційної комісії національного органу України з акредитації.

Розгляд скарг

ООВ гарантує розгляд всіх скарг стосовно виконуваних робіт з сертифікації, що надходять на поштову електрону скриньку ООВ або письмово через приймальню.

Розгляд скарг, що надходять на поштову електрону скриньку ООВ анонімно, проводиться наступним чином:

Скарга роздруковується, реєструється та подається на розгляд керівникові ООВ або його заступнику. Якщо скарга обґрунтована та має місце порушення процедур оцінки відповідності, то по ній розробляються коригувальні дії, виконання яких регламентовано внутрішніми процедурами ООВ.

Розгляд скарг, що надійшли на поштову електрону скриньку ООВ не анонімно, проводиться в тому ж порядку що й анонімні скарги, але повідомлення про вирішення питань по скарзі направляється письмово на адресанта скарги.

Розгляд скарг, які надійшли до ООВ у письмовому вигляді, проводиться в такому порядку:

Лист зі скаргою реєструється в канцелярії ООВ, після чого передається на розгляд керівникові ООВ або його заступнику. Якщо скарга обґрунтована та має місце порушення процедур оцінки відповідності, то по ній розробляються коригувальні дії, виконання яких регламентовано внутрішніми процедурами ООВ. Після виконання відповідних процедур по усуненню невідповідностей адресанту скарги направляється лист з повідомленням про розгляд скарги та усунення всіх причин виникнення невідповідностей.

Розгляд спірних питань

Спірні питання між заявником та ООВ вирішуються в Господарському суді відповідно чинного законодавства України.