

ПРОЦЕДУРА

СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ

Органу з сертифікації продукції, процесів та послуг
ДержНДІ технологій кібербезпеки
СМОСП.ПР-7.13

5 ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ ПРОЦЕСУ

5.1 Загальні положення

5.1.1 Опис процесу розгляду апеляції та скарг загальнодоступний на веб-сайті ДержНДІ технологій кібербезпеки, без запиту.

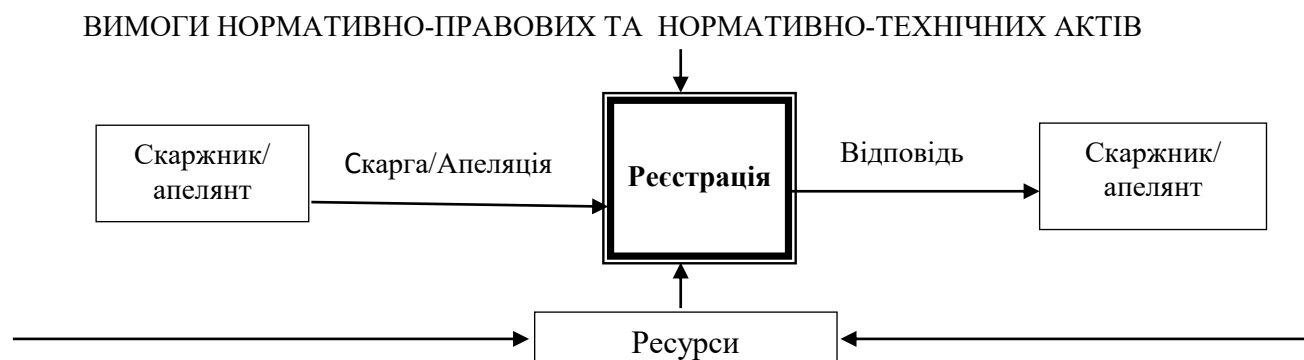
5.1.2 Подання, розслідування та прийняття рішень щодо апеляцій та скарг не призводять до будь-яких дискримінаційних дій проти апелянта/скаржника.

5.1.3 Подання та розгляд апеляцій та скарг здійснюється безкоштовно.

5.1.4 У разі обґрунтованості скарг та апеляцій ОСП впроваджує належні коригування та коригувальні дії згідно з процедурою СМОСП.ПР-8.7.

5.1.5 Інформація щодо розгляду скарг та апеляцій є вхідними даними для аналізування з боку керівництва згідно з процедурою СМОСП.ПР-8.5.

5.2 Схема процесу



5.3 Вирішення скарг

5.3.1 У разі наявності у заявника/клієнта незадоволення стосовно дій або бездіяльності ОСП або його персоналу, заявник/клієнт може подати письмову скаргу до ОСП не пізніше одного місяця після настання такого випадку.

5.3.2 Скарги, які надходять в письмовому вигляді на ім'я начальника ДержНДІ технологій кібербезпеки реєструються згідно з Інструкцією з організації діловодства.

У письмовій скарзі мають бути зазначені дані скаржника (особи/організації), який її подав, в тому числі його адреса, дата, а також чітко вказана причина і викладена суть скарги.

До письмової скарги повинні додаватися усі необхідні документи та матеріали, які підтверджують і пояснюють факти по суті.

Усі скарги, що надійшли в ОСП та на ім'я начальника ДержНДІ технологій кібербезпеки, а також скарги, які були висловлені в усній формі, окрім тих, за якими неможливо встановити авторство, підлягають обов'язковій реєстрації представником керівництва з якості в Журналі (СМОСП.Ф-7.13/01).

Усні скарги можуть бути висловлені персоналу ОСП на будь-якому етапі виконання робіт з сертифікації продукції, надані до ОСП (зокрема по телефону) або виявлені персоналом ОСП у засобах масової інформації.

У разі отримання усної скарги персонал ОСП, який отримав скаргу, повинен ідентифікувати особу скаржника (прізвище, ім'я, по батькові, місце роботи, посада, контактна адреса та телефон) та передати відповідну інформацію представнику керівництва з якості.

Анонімні скарги розглядаються ОСП без відповіді за результатами їх розгляду.

Після реєстрації скарги представник керівництва з якості надає всі отримані матеріали керівнику ОСП.

5.3.3 Керівник ОСП, розглянувши зміст скарги у найкоротший термін,

впевнившись у тому, що скарга стосується діяльності з сертифікації продукції, за яку ОСП несе відповідальність, накладає візу з визначенням відповідальної особи ОСП для проведення оцінювання з погляду таких критеріїв, як суттєвість, наслідки для безпеки, складність, вплив, а також потреба та можливість виконання негайної дії.

ОСП забезпечує, щоб рішення за результатами розгляду скарги приймали або її аналізування та затвердження проводили особи, що не були залучені до сертифікаційної діяльності, пов'язаної зі скаргою.

Щоб забезпечити відсутність конфлікту інтересів, для розгляду або прийняття рішення щодо скарги, ОСП не залучає персонал (зокрема, тих, хто має керівну посаду), який проводив сертифікацію продукції, надавав консультування клієнту або працював у нього впродовж двох років після надання консультування або закінчення роботи у клієнта.

Відповідальна особа проводить аналізування скарги та причини, що її викликали, на підставі документів, що визначають вимоги до відповідного процесу. Під час аналізування за скаргою проводиться дослідження наявних зареєстрованих первинних даних, записів та висновків, отримуються пояснення персоналу, дії якого оскаржуються.

Під час аналізування розглядається:

- причина виникнення скарги;
- функції/процеси, що пов'язані зі змістом скарги;
- ресурси, які необхідні для розгляду;
- підготовленість персоналу ОСП.

Результати аналізування оформляються у письмовому вигляді.

Керівник ОСП може ініціювати додаткове аналізування інформації та обґрунтувань особисто та/або за допомогою позапланового внутрішнього аудиту згідно з процедурою СМОСП.ПР-8.6, та/або провести співбесіди з особами, які винні у виникненні скарги, та/або отримання додаткових роз'яснень від скаржника.

5.3.4 По можливості, ОСП підтверджує отримання скарги у прийнятний для нього спосіб, а саме поштою, телефоном, електронною поштою тощо, та інформує скаржника про хід розгляду скарги й результат.

Скарга відстежується з моменту початкового отримання протягом усього процесу доти, доки її не буде задоволено або не буде прийнято остаточне рішення. Поточний статус скарги повідомляється скаржнику на його запит.

5.3.5 Скаржник може у будь-який час відізвати подану скаргу. У цьому випадку розгляд скарги зупиняється. Розгляд питання, порушеного у цій скарзі, вдруге не проводиться.

5.3.6 Будь-яка обґрунтована скарга щодо сертифікованої особи повідомляється ОСП протягом трьох днів особі, щодо якої надійшла скарга.

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

5.3.7 Оскільки процес розгляду скарги пов'язаний із скаржником та об'єктом оскарження, процес розгляду скарги підпадає під вимоги щодо конфіденційності згідно з процедурою СМОСП.ПР-4.5.

ОСП докладає всіх прийнятних зусиль для ретельного розглядання всіх відповідних обставин і вивчення всієї відповідної інформації стосовно скарги. Рівень ретельного розглядання залежить від важливості, частоти виникнення та суттєвості скарги.

На підставі відповідного ретельного розглядання ОСП пропонує прийнятний спосіб реагування на скаргу, наприклад, вирішення проблеми та запобігання її виникненню в майбутньому, або приймає запропонований скаржником спосіб вирішення скарги.

Питання, які при цьому розглядаються, можуть охоплювати:

- вивчення всіх аспектів скарги;
- подальші дії, якщо це прийнятно;
- пропонування, якщо це прийнятно, способів розв'язання проблем іншим, хто, можливо, постраждав у той самий спосіб, що й скаржник, але не подав офіційної скарги;
- рівень повноваження щодо різних реагувань;
- розповсюдження інформації відповідному персоналу.

5.3.8 За результатами аналізування всієї отриманої інформації та результатів аналізування відповідальна особа ОСП виносить рішення, яке може стосуватися

наступного:

- задоволення скарги у повному обсязі;
- відмова у задоволенні скарги;
- задоволення скарги частково.

5.3.9 Щоразу, коли це можливо, ОСП надає офіційне повідомлення скаржнику про завершення процесу розгляду скарги, а також щодо прийнятих рішень та дій протягом трьох робочих днів із дати прийняття відповідного рішення.

ОСП визначається, разом з скаржником, чи потрібно, і якщо так, у якому обсязі, повинно бути розголошено громадськості предмет скарги та відповідні висновки.

По кожному факту оскарження дій чи рішень ОСП, керівництво ОСП приймає відповідне рішення й сповіщає про це скаржника.

5.4.8 Якщо скаржник відхиляє запропоноване рішення, тоді він може подати апеляцію, яка реєструється в Журналі (СМОСП.Ф-7.13/01) та розглядається апеляційною комісією згідно з п.5.4 цієї процедури.

5.4 Розгляд апеляцій

5.4.1 У разі незгоди з рішенням ОСП щодо відповідності/невідповідності продукції заявник/клієнт може подати письмову апеляцію до ОСП не пізніше одного місяця після отримання повідомлення про прийняте рішення. При цьому подання апеляції не зупиняє дії прийнятого рішення.

Апеляції подаються в письмовому вигляді на ім'я керівника ОСП або начальника ДержНДІ технологій кібербезпеки та реєструються згідно з Інструкцією з організації діловодства.

У письмовій апеляції мають бути зазначені дані апелянта (особи/організації), який її подав, в тому числі його адреса, дата, а також чітко вказана причина і викладена суть апеляції.

До письмової апеляції повинні додаватися усі необхідні документи та матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції.

Відмова від апеляції до її вирішення є підставою для припинення розгляду

апеляції. Повторні подання апеляції щодо розглянутого раніше питання за яким прийнято рішення беруться до уваги керівництвом ОСП, але можуть не розглядатись.

5.4.2 Після отримання апеляції, ОСП визначає чи апеляція стосується сертифікаційної діяльності, за яку він відповідає, і якщо так, підтверджує її отримання й розглядає. Представник керівництва з якості реєструє у Журналі (СМОСП.Ф-7.13/01) та передає на розгляд Комісії з апеляцій й інформує апелянта про хід розгляду апеляції й результат.

5.4.3 Склад Комісії з апеляцій затверджується наказом начальника ДержНДІ технологій кібербезпеки згідно з Положенням про Комісію з апеляцій (СМООВ.ПЛ-02), в якому передбачені обов'язки, права та відповідальність Комісії.

5.4.4 Секретарем комісії може бути представник керівництва з якості. Для розгляду апеляції секретар комісії комплектує наступні документи:

- апеляцію заявника/клієнта;
- листування щодо порушеного питання між апелянтом та ОСП;
- відповідні записи, що мають відношення до апеляції (сертифікати, рішення, тощо);
- особисті дані щодо апелянта (за необхідністю);
- інше, за необхідністю.

Порядок подання та розгляду апеляцій передбачений Положенням про Комісію з апеляцій (СМООВ.ПЛ-02).

5.4.5 Рішення за результатами розгляду апеляції повинні приймати або її аналізувати та затвердження повинні проводити особи, що не були залучені до сертифікаційної діяльності, пов'язаної зі апеляцією.

5.4.6 Щоб забезпечити відсутність конфлікту інтересів, для розгляду або прийняття рішення щодо апеляції, ОСП не залучає персонал (зокрема, тих, хто має керівну посаду), який проводив сертифікацію продукції, надавав консультування клієнту або працював у нього впродовж двох років після надання консультування або закінчення роботи у клієнта.

5.4.7 ОСП офіційно в письмовому вигляді за підписом голови Комісії повідомляє апелянта про завершення процесу розгляду апеляції.

5.4.8 ОСП вживає будь-яких подальших заходів, необхідних для вирішення апеляції.

5.4.9 Записи щодо розгляду апеляцій зберігаються не менше десяти років, не менше ніж визначено чинним законодавством.