

Управління скаргами та апеляціями Complaints and appeals management



Ред. 1 від 01.01.2025

Rev. 1 dated 01.01.2025

DP-IMS00-007

1 / 7

1 Ціль

Даний документ встановлює процедури отримання, оцінювання та прийняття рішення щодо апеляцій, скарг та спірних питань стосовно діяльності сертифікаційного органу ТОВ «ІМС ІНТЕРНЕШНЛ» (далі - СО) відповідно до вимог ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1 з урахуванням вимог ДСТУ ISO 9001, ISO 9001, ДСТУ ISO 14001, ISO 14001, ISO 45001, ДСТУ ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27001, ДСТУ ISO 22000, ISO 22000, ДСТУ ISO 50001, ДСТУ ISO 13485, ISO 13485.

2 Сфера застосування

Дана документована процедура застосовується всім персоналом СО.

3 Терміни, визначення та скорочення

Наступні терміни, визначення застосовуються для цієї процедури:

Скарга - Письмове або усне незадоволення клієнта щодо типу послуг, пропонувані СО, або способу, яким ці послуги були виконані.

Апеляція - Письмове незадоволення клієнта результатом наданої послуги (наприклад, рішення СО щодо галузі сертифікації)

«Суттєвою» скаргою є:

- скарги від органу акредитації щодо клієнтів СО
- скарги третіх сторін (сторонніх компаній, організацій або приватних осіб) щодо клієнтів СО
- неприйняття стандартних контрактів
- скарги стосовно неприйняття рішень щодо сертифікації (заперечення/претензії)
- неправильний запис у базі даних
- сертифікати, які не видані через 3 місяці після коригувальних дій

Всі інші скарги вважаються «незначними».

Наступні ознаки використовуються в якості основи для аналізу причин:

- скарга третьої сторони щодо клієнтів СО (органу акредитації, державних установ, державних органів влади, власників стандартну)
- важкодоступність працівників СО
- надто довга тривалість обробки запитів або комерційних пропозицій

1 Purpose

This document establishes the procedures for receiving, evaluating and taking decisions on appeals, complaints and disputed issues regarding the activities of Certification body IMS INTERNATIONAL LLC (hereinafter - CB) in accordance with the requirements of DSTU EN ISO/IEC 17021-1, taking into account the requirements of DSTU ISO 9001, ISO 9001, DSTU ISO 14001, ISO 14001, ISO 45001, DSTU ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27001, DSTU ISO 22000, ISO 22000, DSTU ISO 50001, DSTU ISO 13485, ISO 13485.

2 Scope

This documented procedure is used by all personnel of CB.

3 Terms, definitions and abbreviations

The following terms and definitions apply to this procedure:

Complaint - Written or verbal dissatisfaction of the customer regarding the type of services offered by CB, or the manner in which these services were provided.

Appeal - Written dissatisfaction of the customer with the result of the service provided (for example, the decision of CB regarding the scope of certification)

"Substantive" complaint is:

- complaint from the accreditation body regarding customers of CB
- complaint from third parties (third-party companies, organizations or private individuals) regarding customers of CB
- rejection of standard contracts
- failure to make certificate decisions (objections/claims)
- incorrect entry in the database
- certificates that are not issued 3 months after corrective actions

All other complaints are considered to be "minor".

The following features are used as a basis for analyzing the reasons or grounds for complaints in the annual statistics:

- a third-party complaint against customers of CB (accreditation body, state institutions, state authorities, owners of the standard)
- difficult accessibility of employees of the CB
- overly long duration of processing requests or commercial offers

Управління скаргами та апеляціями Complaints and appeals management



Ред. 1 від 01.01.2025

Rev. 1 dated 01.01.2025

DP-IMS00-007

2 / 7

- неадекватне або неприйнятне надання пропозицій щодо ціни або контракту
- критика щодо угоди про дати, призначення аудиторів, час аудиту
- недоліки загальних показників (результатів/звітів з аудиту)
- надто довга тривалість видачі сертифікату
- помилки в сертифікаті, пошкоджені сертифікати
- помилки введення бази даних
- помилки або надто довга тривалість обробки документів фінансової та податкової звітності
- інші
- відсутність відповідальності

4 Відповідальність

Керівник СО несе відповідальність за:

- затвердження правил, що стосуються управління скаргами та апеляціями
- забезпечення функціонування процесу управління скаргами та апеляціями
- взаємодію та інформування зацікавлених сторін
- конфіденційний розгляд скарг
- залучення юристів, ЗМІ, страхових компаній за необхідності

Заступник керівника СО несе відповідальність за:

- введення, контроль, управління та подальше вдосконалення процедури управління скаргами та апеляціями в СО
- реєстрування та обробку скарг та залучення персоналу СО для обробки скарг
- взаємодію та інформування клієнтів СО
- аналіз скарг та апеляцій щодо слабких сторін і потенціалів для поліпшення СО, ініціювання коригувальних та запобіжних дій

5 Опис дій

Розгляду не підлягають апеляції/скарги від одного і того ж апелянта/скаржника з одного і того ж питання, якщо по цій апеляції або скарзі вже було прийняте рішення.

Апелянт/скаржник може у будь-який час відізвати подану апеляцію/скаргу. У цьому випадку розгляд апеляції або скарги припиняється. Розгляд проблеми, що порушена у цій апеляції або скарзі вдруге, не проводиться.

- providing inadequate or unacceptable proposals for the price or the contract
- criticism regarding the agreement on dates, appointment of auditors, time of audit
- shortcomings of general indicators (results/audit reports)
- overly long duration of certificate issuance
- errors in the certificate, damaged certificates
- database input errors
- errors or excessively long processing time of financial and tax reporting documents
- others
- lack of responsibility

4 Responsibility

Head of CB is responsible for:

- approval of the rules related to the complaints and appeals management
- ensuring the functioning of the complaints and appeals management process
- interaction and informing of interested parties
- confidential consideration of complaints
- involvement of lawyers, mass media, insurance companies if necessary

Deputy Head of CB is responsible for:

- introduction, control, management and further improvement of the complaints and appeals management procedure in CB
- registration and processing of complaints and involvement of the personnel of CB to process complaints
- interaction and informing of customers of CB
- analysis of complaints and appeals regarding weaknesses and potentials for improvement of CB, initiation of corrective and preventive actions

5 Description of actions

Appeals/complaints from the same appellant/complainant on the same issue are not subject to consideration, if a decision has already been made on this appeal or complaint.

The appellant/complainant can withdraw the submitted appeal/complaint at any time. In this case, consideration of the appeal or complaint is terminated. Consideration of the issue raised in this appeal or complaint for the second time is not conducted.

Порядок управління скаргами та апеляціями розділений на 3 етапи:

- Отримання та реєстрація (п. 5.1.1)
- Обробка (п. 5.1.2)
- Тимчасове архівування, анонімна оцінка, видалення (п. 5.1.3).

5.1 Управління скаргами

Процес розглядання скарг охоплює такі елементи й методи:

- а) схему процесу отримання, підтвердження, розглядання скарг, а також для прийняття рішення щодо дій, яких необхідно вжити у відповідь на неї;
- б) відстеження й реєстрування скарг, зокрема дій, вжитих у відповідь на них;
- с) забезпечення того, щоб було вжито будь-яких належних коригувань і коригувальну дію.

СО несе відповідальність за всі рішення на всіх рівнях процесу розгляду скарг.

Звернення, розглядання й рішення щодо скарг не повинні спричиняти будь-яких дискримінаційних дій стосовно скажника.

5.1.1 Отримання та реєстрація скарг

Скарги можуть бути отримані у письмовій (офіційний лист поштою або електронною поштою) або усній формі (телефонний дзвінок). Кожен співробітник при отриманні скарги повинен проінформувати про це Виконавчого Директора, який розглядає скаргу та організує її подальшу обробку.

Після отримання скарги Заступник керівника СО перевіряє відповідність отриманої скарги ознакам наведеним у даній документованій процедурі. У разі відповідності, протягом 1 робочого дня, Заступник керівника СО реєструє скаргу та будь-які отримані документи.

5.1.2 Обробка скарги

Після реєстрації скарги Заступник керівника СО аналізує чи є дана скарга обґрунтованою (чи стосується скарга діяльності щодо сертифікації, за яку несе відповідальність орган з сертифікації), якщо ні записує відповідні причини та закриває скаргу. Якщо скарга стосується сертифікованого клієнта, під час її розглядання необхідно враховувати результативність сертифікованої системи управління.

Якщо скарга обґрунтована Заступник керівника СО аналізує чи має вона вплив на громадськість або правові наслідки, що мають відношення до

The procedure for managing complaints and appeals is divided into 3 stages:

- Receipt and registration (cl. 5.1.1)
- Processing (cl. 5.1.2)
- Temporary archiving, anonymous evaluation, deletion (cl. 5.1.3).

5.1 Complaints management

The complaints-handling process includes the following elements and methods:

- a) an outline of the process for receiving, validating, investigating the complaint, and for deciding what actions need to be taken in response to it;
- b) tracking and recording complaints, including actions undertaken in response to them;
- c) ensuring that any appropriate correction and corrective action are taken

CB is responsible for all decisions at all levels of the complaints handling process.

Submission, investigation and decision on complaints shall not result in any discriminatory actions against the complainant.

5.1.1 Receiving and registering complaints

Complaints can be received in writing (official letter by post or e-mail) or verbally (phone call). Each employee upon receiving a complaint must inform the Deputy Head of CB, who will consider the complaint and organize its further processing.

After receiving a complaint, the Deputy Head of CB checks whether the received complaint meets the criteria specified in this documented procedure. In case of compliance, within 1 working day, the Executive Director registers the complaint and any documents received.

5.1.2 Complaint processing

After registering a complaint, the Deputy Head of CB analyzes whether the complaint is valid (whether the complaint relates to certification activities that it is responsible for), if not, then records the relevant reasons and closes the complaint.

If the complaint relates to a certified client, then examination of the complaint shall consider the effectiveness of the certified management system.

If the complaint is valid, Deputy Head of CB analyzes whether it has an impact on the public or legal consequences related to insurance or information

Управління скаргами та апеляціями
Complaints and appeals management



Ред. 1 від 01.01.2025

Rev. 1 dated 01.01.2025

DP-IMS00-007

4 / 7

страхування або до захисту інформації. Якщо є наявність відповідного впливу, Заступник керівника СО негайно інформує керівника СО.

Заступник керівника СО організує обробку скарги, та за необхідності залучає до процесу обробки скарги співробітників СО.

Будь-яку підтверджену скаргу на сертифікованого клієнта СО у належний термін передає сертифікованому клієнтові.

Процес отримання, оцінювання й ухвалювання рішення щодо скарг враховує вимоги щодо конфіденційності, оскільки це стосується скаржника й предмета скарги.

СО несе відповідальність за збирання й перевіряння всієї необхідної інформації, щоб підтвердити скаргу.

Коли це можливо, СО підтверджує отримання скарги й надає скаржникові протягом 2 робочих днів звіти у довільній формі про хід її розглядання і результат.

Період очікування виконання подальших дій, наприклад очікування на відповідь клієнта, не повинен перевищувати 3 місяці.

Рішення, що буде повідомлено скаржникові, ухвалюють або перевіряють й затверджують особа(и), що не залучалася(лися) попередньо до предмета скарги.

Коли це можливо, СО надає офіційне повідомлення скаржникові щодо закінчення процесу розглядання скарги.

Скарга вважається закритою, якщо клієнт позитивно реагує на процедуру, запропоновану для вирішення скарги або в разі повної відсутності реакції, яку слід було очікувати від клієнта протягом 3 місяців. Якщо необхідно, скарги повинні бути прийняті знову і обробка повинна бути продовжена, в разі повторного звернення клієнта до СО.

СО визначає разом з клієнтом і скаржником, чи потрібно, і якщо так, у якому обсязі, розголошувати предмет скарги та її висновки.

Якщо Заступник керівника СО не може досягти угоди з клієнтом, він може звернутися безпосередньо до Ради СО, яка виступає в якості арбітражного органу. В такому разі Заступник керівника СО надсилає лист із змістом скарги та власним твердженням, який погоджується із

protection. If there is a corresponding influence, the Deputy Head of CB immediately informs the Head of CB.

The Deputy Head of CB organizes the processing of the complaint and, if necessary, involves employees of CB in the processing of the complaint.

Any valid complaint about a certified client is referred by CB to the certified client in question at an appropriate time.

The process to receive, evaluate and make decisions on complaints is subject to requirements for confidentiality, as it relates to the complainant and to the subject of the complaint.

CB is responsible for gathering and verifying all necessary information to validate the complaint.

Whenever possible, CB shall acknowledge receipt of the complaint, and shall provide the complainant with progress reports and the result of the complaint.

The waiting period for further actions, such as waiting for the customer's response, should not exceed 3 months.

The decision to be communicated to the complainant is made by, or reviewed and approved by, individual(s) not previously involved in the subject of the complaint.

Whenever possible, CB gives formal notice of the end of the complaints-handling process to the complainant.

The complaint is considered to be closed if the customer responds positively to the procedure proposed to resolve the complaint or in the case of a complete lack of response that should have been expected from the customer within 3 months. If necessary, complaints should be accepted again and processing should be continued, in case of repeated application of the customer to CB.

CB determines, together with the certified client and the complainant, whether and, if so to what extent, the subject of the complaint and its resolution shall be made public.

If the Deputy Head of CB cannot reach an agreement with the customer, he can apply directly to the Board of CB, which acts as an arbitration body. In this case, the Deputy Head of CB sends a letter with the content of the complaint and its own statement, which agrees with the head of CB, to the members of the Board of CB. The

Директором членам Ради ОС. Рада органу сертифікації обробляє звернення під час наступних загальних зборів, в іншому разі розглядання такого звернення може бути здійснено дистанційно. Опис цього процесу для клієнта також доступний на сайті.

5.1.3 Архівування

Документація зі скарг зберігається у Виконавчого директора в умовах обмеженого доступу для персоналу ОС.

Документація зі скарг, яка надійшла протягом року, зберігається у Виконавчого директора впродовж 18 місяців після закінчення поточного року. Після закінчення визначеного терміну застарілі документи видаляються та знищуються.

5.2 Управління апеляціями

5.2.1 Загальні положення

При незгоді з процедурами та результатами сертифікації заявник або інша сторона може подати апеляцію до СО. Подача апеляції не зупиняє дії прийнятих СО рішень.

СО несе відповідальність за всі рішення на всіх рівнях процесу розглядання апеляцій. СО забезпечує, щоб осіб, які проводили аудити й приймали рішення щодо сертифікації, не залучали до процесу розглядання апеляцій.

Звернення, розглядання й рішення щодо апеляцій не повинні спричиняти будь-яких дискримінаційних дій стосовно апелянта.

Процес розглядання апеляцій охоплює такі елементи й методи:

- а) схему процесу отримання, підтвердження й розглядання апеляції, а також для вирішення того, яких дій необхідно вжити у відповідь на неї, враховуючи результати попередніх подібних апеляцій;
- б) відстежування й реєстрування апеляцій, зокрема дій, ужитих для їх вирішення;
- с) забезпечення того, щоб було запроваджено будь-які належні коригування й коригувальні дії.

5.2.2 Порядок подання апеляцій

Апеляція повинна подаватися в письмовій формі на ім'я керівника СО протягом місяця після отримання заявником рішення або інформації про дії чи бездіяльність СО, які заявник бажає оскаржити.

Board of the certification body processes the appeal during the next general meeting, otherwise consideration of such an appeal can be carried out remotely. A customer description of this process is also available online.

5.1.3 Archiving

Complaint documentation is kept by the Deputy Head of CB with limited access for CB staff.

Documentation of complaints received during the year is kept by the Deputy Head of CB for 18 months after the end of the current year. After the expiration of the specified period, outdated documents are deleted and destroyed.

5.2 Appeals Management

5.2.1 General

In case of disagreement with the procedures and results of certification or technical supervision by CB, the applicant or another party may file an appeal with CB. Filing an appeal does not suspend the effect of the decisions made.

CB is responsible for all decisions at all levels of the appeals-handling process. CB ensures that the persons engaged in the appeals-handling process are different from those who carried out the audits and made the certification decisions.

Submission, investigation and decision on appeals shall not result in any discriminatory actions against the appellant.

The appeals-handling process includes the following elements and methods:

- a) an outline of the process for receiving, validating and investigating the appeal, and for deciding what actions need to be taken in response to it, taking into account the results of previous similar appeals;
- b) tracking and recording appeals, including actions undertaken to resolve them;
- c) ensuring that any appropriate correction and corrective action are taken.

5.2.2 Procedure for submitting appeals

The appeal must be submitted in writing to the head of CB within one month after the applicant receives the decision or information about the actions or inaction of CB that the applicant wishes to appeal.

Термін подачі апеляції не повинен перевищувати одного місяця від дати одержання рішення СО або відмови у відновленні порушених прав з боку СО. Апеляція подається за наявності у заявника рішення СО або при вчиненні СО дій, які, на погляд заявника, призводять до порушення його прав та інтересів у сфері сертифікації.

В апеляції повинна бути чітко викладена її суть. До апеляції додаються всі документи і матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції, як правило:

- листування щодо спірного питання між заявником та СО;
- копії рішення про відмову видачі сертифіката на систему управління/ скорочення галузі/призупинення/скасування сертифіката на систему управління та ін.

СО може вимагати надання інших документів, що необхідні для розгляду апеляції.

5.2.3 Реєстрація апеляцій

Усі апеляції, за винятком тих, що надійшли з порушенням вимог, зазначених у п. 5.2.2 цієї процедури та тих, за якими неможливо встановити авторство, підлягають обов'язковій реєстрації у електронному журналі реєстрації (DF-IMS03-008).

5.2.4 Порядок розгляду апеляцій

Зареєстрована в установленому порядку апеляція та інші матеріали, що надійшли разом з нею, передаються керівнику СО для аналізу.

СО несе відповідальність за збирання та перевіряння всієї необхідної інформації для перевірки апеляції.

Заступник керівника СО і керівник СО розглядають апеляцію у термін, що не перевищує одного місяця з дати її реєстрації. Якщо в місячний термін вирішити порушені в апеляції питання неможливо, директор встановлює додатковий термін для її розгляду, про що повідомляє апелянта. Загальний термін розгляду апеляції не може перевищувати 45 (сорока п'яти) робочих днів.

Рішення, що буде повідомлено апелянту, ухвалюють або перевіряють й затверджують особа(и), що не була(и) залучена(і) попередньо до предмета апеляції.

За результатами розгляду апеляції керівником СО приймається рішення:

The deadline for filing an appeal should not exceed one month from the date of receipt of CB's decision or CB's refusal to restore the violated rights.

The appeal is submitted if the applicant has a decision of CB or if CB takes actions that, in the opinion of the applicant, lead to a violation of his rights and interests in the certification area.

The appeal must clearly state its essence. All documents and materials that confirm and explain the facts contained in the appeal are attached to the appeal, as a rule:

- correspondence regarding a disputed issue between the applicant and CB;
- copies of the decision on the refusal to issue a certificate for the management system/ reduction of the scope /suspension/cancellation of the certificate for the management system, etc.

CB may require the provision of other documents necessary for consideration of the appeal.

5.2.3 Registration of appeals

All appeals, with the exception of those received in violation of the requirements specified in clause 5.2.2 of this procedure and those for which it is impossible to establish authorship, are subject to mandatory registration in the electronic register (DF-IMS03-008).

5.2.4 Procedure for consideration of appeals

The appeal registered in the prescribed manner and other materials received together with it is handed over to the head of CB for analysis.

CB receiving the appeal is responsible for gathering and verifying all necessary information to validate the appeal.

The Deputy Head of CB and the head of CB consider the appeal within a period not exceeding one month from the date of its registration. If it is impossible to resolve the issues raised in the appeal within a month, the head of CB sets an additional deadline for its consideration, which the appellant is informed about. The total term of consideration of the appeal cannot exceed 45 (forty-five) working days.

The decision to be communicated to the appellant is made by, or reviewed and approved by, individual(s) not previously involved in the subject of the appeal.

Based on the results of the review of the appeal, the head of CB makes a decision:

Управління скаргами та апеляціями
Complaints and appeals management



Ред. 1 від 01.01.2025

Rev. 1 dated 01.01.2025

DP-IMS00-007

7 / 7

- якщо визнаються дії або рішення СО неправомірними, приймається рішення про обґрунтованість апеляції та необхідність усунення допущеного порушення та/чи скасування прийнятого ним рішення.
- якщо визнаються дії або рішення правомірними, приймається рішення про відмову у задоволенні апеляції.

Рішення повинне бути підписане директором та всіма учасниками, які брали участь у розгляді апеляції.

Рішення письмово доводиться до сторін, які брали участь у розгляді апеляції.

У разі незгоди однієї зі сторін з рішенням СО вона може звернутися до Міністерства економіки та розвитку України, Національного агентства з акредитації України або до суду згідно з чинним законодавством.

Документація щодо розгляду апеляцій зберігається в СО протягом десяти років з дати прийняття рішення.

6 Посилання

DF-IMS00-002 Форма управління скаргами та апеляціям

DF-IMS00-019 Журнал реєстрації скарг та апеляцій

7 Додатки

Не застосовується

- if the actions or decisions of CB are found to be illegal, a decision is made on the validity of the appeal and the need to eliminate the committed violation and/or cancel the decision made by it.

- if the actions or decisions are recognized as legitimate, a decision is made to reject the appeal.

The decision must be signed by the head of CB and all participants who participated in the appeal.

The decision is delivered in writing to the parties who participated in the appeal.

If one of the parties disagrees with the decision of CB, it may appeal to the Ministry of Economy and Development of Ukraine, the National Accreditation Agency of Ukraine or to the court in accordance with the current legislation.

The documentation regarding the review of appeals is kept by CB for ten years from the date of the decision.

6 Reference documents

DF-IMS00-002 Complaints and appeals management form

DF-IMS00-019 Register of complaints and appeals

7 Annexes

Not used

Керівник Сертифікаційного органу
ТОВ «ІМС ІНТЕРНЕШНЛ» /
Head of Certification Body
IMS INTERNATIONAL LLC

Антон Синято/Anton SYNIATO

01.01.2025