

ТОВ "МЕТРОЛОДЖІ СЕРВІС"

Директор

ТОВ «МЕТРОЛОДЖІ СЕРВІС»

Божко Н.В.

17 січня 2026 р.



Процедура системи управління

ППК

ТОВ «МЕТРОЛОДЖІ СЕРВІС»

ПП 7.6

Скарги та апеляції

Екземпляр № 1

Місце знаходження екземпляру у КЯ

Київ-2026

Розроблена керівником з якості _____ “1” січня 2026 р.
(підпис)

Редакція 1.

Термін дії – до перевидання.

Ця процедура не може бути частково або повністю скопійована, тиражована чи розповсюджена без дозволу керівництва ППК.

Всього екземплярів - ____

Екземпляр №1 –

Екземпляр №2 –

Екземпляр №3 –

Протокол погодження.

Погоджено:

| Посада | Прізвище, ініціали | Підпис | Дата |
|---------------|---------------------------|---------------|-------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Протокол ознайомлення.

З процедурою ознайомлені:

| Посада | Прізвище, ініціали | Підпис | Дата |
|---------------|---------------------------|---------------|-------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

1. Мета

Процедура розроблена з метою реалізації політики ППК стосовно оброблення скарг та апеляцій з боку замовників, учасників чи інших сторін.

2. Область використання

Процедура дійсна для всього ППК.

3. Нормативні посилання

Відповідають Настановам з якості.

4. Терміни та визначення

Загальноприйняті в Настановах з якості.

5. Скорочення

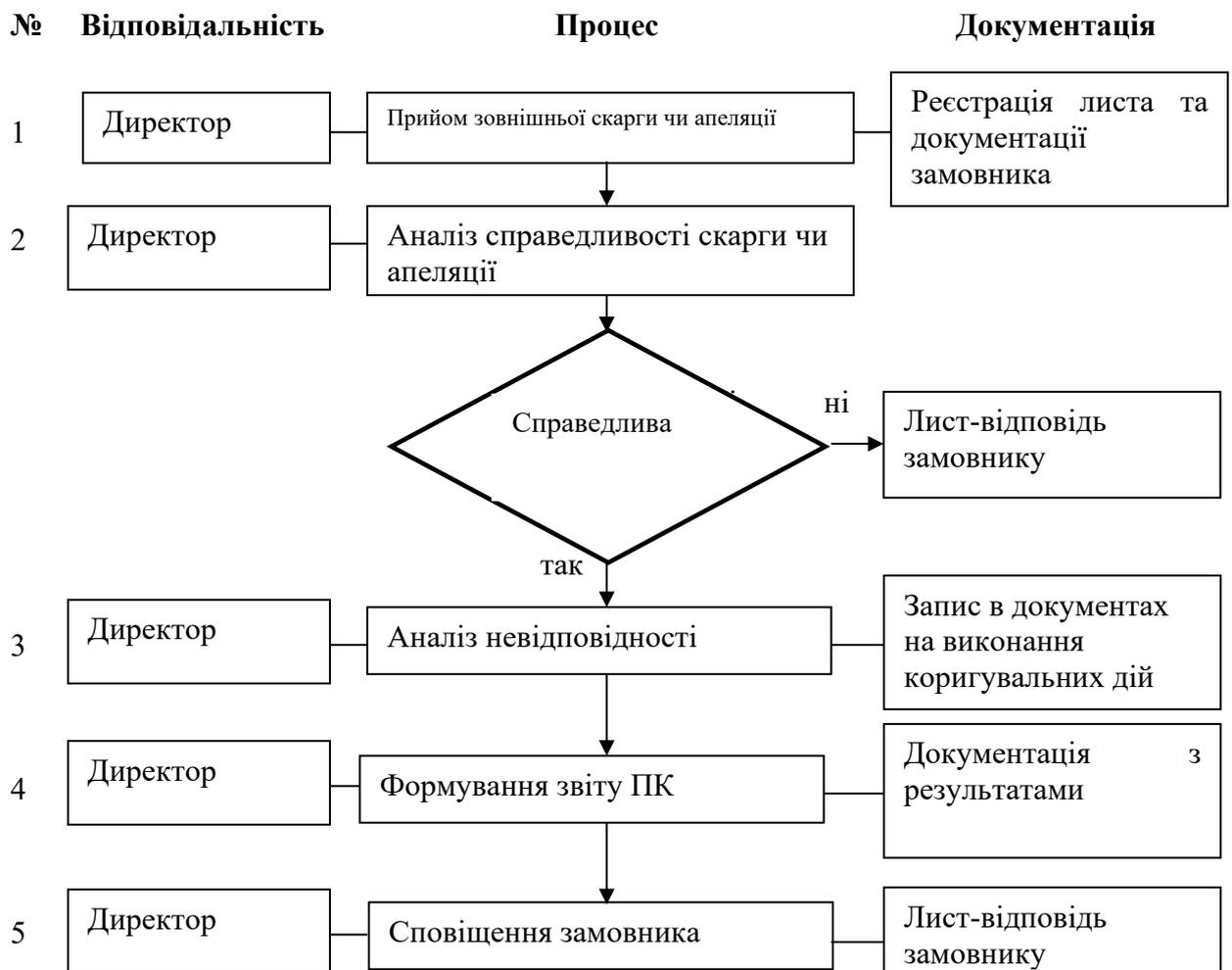
Загальноприйняті в Настановах з якості.

6. Відповідальність

| Діяльність | Відповідальність | Співвиконавець | Інформування |
|---|------------------|-----------------------------|-------------------|
| Приймання скарги чи апеляції | Директор | | Персонал |
| Аналізування справедливості скарги чи апеляції | Директор | Керівник з якості, директор | |
| Аналізування невідповідності | Директор | Керівник з якості, директор | всі співробітники |
| Проведення повторної оцінки, перевидання звіту ПК | Директор | інші співробітники | |
| Сповіщення замовника, учасника | Директор | - | |

7. Основна частина

Процес обробки скарг та апеляцій має наступний вигляд:



7.1. Директор приймає лист з апеляцією чи скаргою в електронному виді він автоматично зареєстрований на Google Drive. Апеляція чи скарга приймаються виключно в письмовій формі в електронному вигляді. Анонімні скарги чи апеляції не розглядаються.

7.2. Лист з скаргою/апеляцією аналізується спільно директором та керівником з якості на предмет справедливості

За результатами аналізу приймається рішення:

- про несправедливість скарги чи апеляції. В цьому випадку лист-відповідь надсилається замовник чи учаснику, а копія листа-відповіді і лист з скаргою чи апеляцією зберігаються у ППК;

- про необхідність звернутися до відповідної консультативної ради\технічного експерта. Консультативна рада приймає рішення щодо справедливості апеляції, необхідності перевипуску звіту ПК, проведення нової оцінки функціонування або проведення раунду заново;

- про справедливість скарги/апеляції. Лист скарга/апеляція адресується керівнику з якості для збереження і подальшого аналізу. Вирішується, хто допустив невідповідну роботу і відпрацьовуються причини скарги або апеляції, оформлюється “Протокол невідповідності”. Подальші дії з виявлення і ліквідації невідповідності виконуються у відповідності з розділом ПП 8.7 Коригувальні дії та ПП 7.5.4 Управління невідповідною роботою.

7.3. В разі необхідності проведення перевидання звіту ПК або проведення раунду повторно вони проводяться під керівництвом директора, результати передаються замовнику або учаснику та керівнику з якості в папку “Рекламації”.

7.4. Директор готує повторний запит, підписує його та надсилає замовнику або учаснику. Директор відповідає також за отримання відповіді від замовника чи учасника про зняття проблем, пов’язаних з скаргою чи апеляцією.

Будь-які повторні запити замовника, пов’язані з цією ж скаргою чи апеляцією, відпрацьовуються аналогічно.

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

Якщо скарга чи апеляція стосується звіту ПК, вирішення скарги чи рекламації виконується директором, що не був залучений до формування звіту.

Розслідування та вирішення скарг та апеляцій не призводить до будь-яких дискримінаційних дій

8. Супутня документація.

ПП 7.5.4 Управління невідповідною роботою

ПП 8.7 Коригувальні дії

Папка “Рекламації”

9. Зміни