



НАЦІОНАЛЬНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ

---

# ОЦІНЮВАННЯ ВІДПОВІДНОСТІ СКАРГИ Й АПЕЛЯЦІЇ

Принципи та вимоги  
(ISO/PAS 17003:2004, IDT)

ДСТУ-П ISO/PAS 17003:2008

*Видання офіційне*

БЗ № 8–2008/389



Київ  
ДЕРЖСПОЖИВСТАНДАРТ УКРАЇНИ  
2009

## ПЕРЕДМОВА

1 ВНЕСЕНО: Технічний комітет стандартизації «Оцінка відповідності» (ТК 89)

ПЕРЕКЛАД ТА НАУКОВО-ТЕХНІЧНЕ РЕДАГУВАННЯ: Ю. Бібік; С. Гавриленко; О. Желєзний;  
А. Косенюк, канд. техн. наук; В. Яновський

2 НАДАНО ЧИННОСТІ: наказ Держспоживстандарту України від 4 серпня 2008 р. № 268 з 2009–01–01  
до 2012–01–01

3 Національний стандарт відповідає ISO/PAS 17003:2004 Conformity assessment — Complaint and  
appeals — Principles and requirements (Оцінювання відповідності. Скарги і апеляції. Принципи  
та вимоги)

Ступінь відповідності — ідентичний (IDT)

Переклад з англійської (en)

4 УВЕДЕНО ВПЕРШЕ

---

Право власності на цей документ належить державі.  
Відтворювати, тиражувати і розповсюджувати його повністю чи частково  
на будь-яких носіях інформації без офіційного дозволу заборонено.  
Стосовно врегулювання прав власності треба звертатися до Держспоживстандарту України

Держспоживстандарт України, 2009

## ЗМІСТ

	С
Національний вступ .....	IV
Вступ до ISO/PAS 17003:2004 .....	IV
1 Сфера застосування .....	1
2 Нормативні посилання .....	1
3 Терміни та визначення понять .....	1
4 Передумова .....	1
5 Принцип розглядання скарг і апеляцій .....	3
6 Вимоги розглядання скарг і апеляцій .....	3
6.1 Загальні положення .....	3
6.2 Загальні вимоги .....	3
6.3 Вимоги до процесу .....	3
Бібліографія .....	4

## НАЦІОНАЛЬНИЙ ВСТУП

Цей стандарт є тотожний переклад загальнодоступних технічних умов ISO/PAS 17003 2004 Conformity assessment — Complaints and appeals — Principles and requirements (Оцінювання відповідності Скарги й апеляції Принципи та вимоги)

Технічний комітет, відповідальний за цей стандарт, — ТК 89 «Оцінка відповідності»

У стандарті зазначено вимоги, які відповідають чинному законодавству України

До стандарту внесено такі редакційні зміни

— слова «ці загальнодоступні технічні умови ISO», «ці PAS» замінено на «цей стандарт»,

— структурні елементи цього стандарту «Титульний аркуш», «Передмову», «Національний вступ» першу сторінку, «Нормативні посилання», «Терміни та визначення понять» та «Бібліографічні дані» — оформлено згідно з вимогами національної стандартизації України,

— додано «Зміст»,

— вилучено «Передмову» до ISO/PAS 17003 2004 як таку, що безпосередньо не стосується цього стандарту,

— у розділах «Нормативні посилання» і «Бібліографія» подано «Національне пояснення», виділене рамкою

У цьому стандарті є посилання на ISO/IEC 17000 2004, який упроваджено в Україні як національний стандарт ДСТУ ISO/IEC 17000 2007 (Оцінювання відповідності Словник термінів і загальні принципи) і на ISO 10002 2004, який упроваджено в Україні як національний стандарт ДСТУ ISO 10002 2007 (Управління якістю Задоволеність споживача Настанови щодо розглядання скарг в організаціях)

Копії нормативних документів, на які є посилання в цьому стандарті, можна отримати в Головному фонді нормативних документів

## ВСТУП до ISO/PAS 17003:2004

У 2001 році Рада ISO запропонувала Комітету з питань оцінювання відповідності (ISO/CASCO) вивчити та підготувати низку елементів, притаманних для застосування надалі в документах ISO, які стосуються оцінювання відповідності У відповідь на цю пропозицію ISO/CASCO вирішив створити Робочу групу 23 *Елементи, притаманні стандартам ISO/IEC щодо діяльності у сфері оцінювання відповідності*, на яку було покладено це завдання

Робоча група визначила кілька притаманних елементів, зокрема

— неупередженість,

— конфіденційність,

— скарги та апеляції,

— системи управління

У цих загальнодоступних технічних умовах (PAS) розглянуто елементи «скарги» та «апеляції», які трапляються в багатьох настановах і міжнародних стандартах ISO/IEC щодо оцінювання відповідності

Ці PAS охоплюють узгоджені принципи, які визначають сутність елементів «скарги» та «апеляції», а також розділи з вимогами, які заплановано внести до наступних міжнародних стандартів ISO/IEC щодо оцінювання відповідності

Ці PAS призначено використовувати для розроблювання документів ISO/CASCO щодо оцінювання відповідності

У розділі 4 (Передумова) наведено коментарі стосовно важливості розглядання скарг і апеляцій для оцінювання відповідності

У розділі 5 (Принципи) зазначено положення, які мають бути орієнтовними для робочих груп ISO/CASCO для встановлення вимог, що стосуються скарг та апеляцій в їхніх документах

У розділі 6 докладно описано вимоги для внесення в наступні документи ISO/CASCO, що стосуються притаманних елементів «скарги» та «апеляції» ISO/CASCO ухвалив загальну структуру для подання вимог Вимоги має бути покласифіковано за наведеними нижче заголовками

a) Загальні вимоги,

b) Вимоги до структури,

c) Вимоги до ресурсів,

d) Вимоги до процесу,

e) Вимоги до системи управління

По суті, до кожного з притаманних елементів мають установлювати вимоги стосовно того, як їх групувати за наведеними вище заголовками

Ці PAS надалі не стануть міжнародним стандартом Після трьох років з дати опублікування, напевно, ці PAS буде скасовано, а їхній зміст буде внесено у відповідні нормативні документи та настанови ISO/CASCO

НАЦІОНАЛЬНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ

ОЦІНЮВАННЯ ВІДПОВІДНОСТІ. СКАРГИ Й АПЕЛЯЦІЇ  
Принципи та вимоги

ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ. ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ  
Принципы и требования

CONFORMITY ASSESSMENT. COMPLAINTS AND APPEALS  
Principles and requirements

Чинний від 2009-01-01  
до 2012-01-01

## 1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

У цьому стандарті зазначено принципи та вимоги до елементів «скарги» та «апеляції», коли це стосується нормативних документів щодо оцінювання відповідності.

Це внутрішній інструмент, який можуть використовувати в процесі розроблення стандартів робочі групи, коли йдеться про елементи «скарги» та «апеляції» під час підготовлювання своїх документів.

Цей стандарт не є самостійним нормативним документом для безпосереднього використання в процесі оцінювання відповідності.

## 2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

Наведені нижче нормативні документи є обов'язковими для застосування цього стандарту. У разі датованих посилань застосовують тільки зазначене видання. У разі недатованих посилань застосовують останнє видання документів (разом з будь-якими змінами), на які зроблено посилання.

ISO/IEC 17000:2004 Conformity assessment — Vocabulary and general principles.

### НАЦІОНАЛЬНЕ ПОЯСНЕННЯ

ISO/IEC 17000:2004 Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи.

## 3 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ

У цьому документі використано терміни та визначення понять, подані в ISO/IEC 17000.

Примітка. Термін «орган» у цьому стандарті означає або орган акредитування, або орган оцінювання відповідності, як визначено в ISO/IEC 17000.

## 4 ПЕРЕДУМОВА

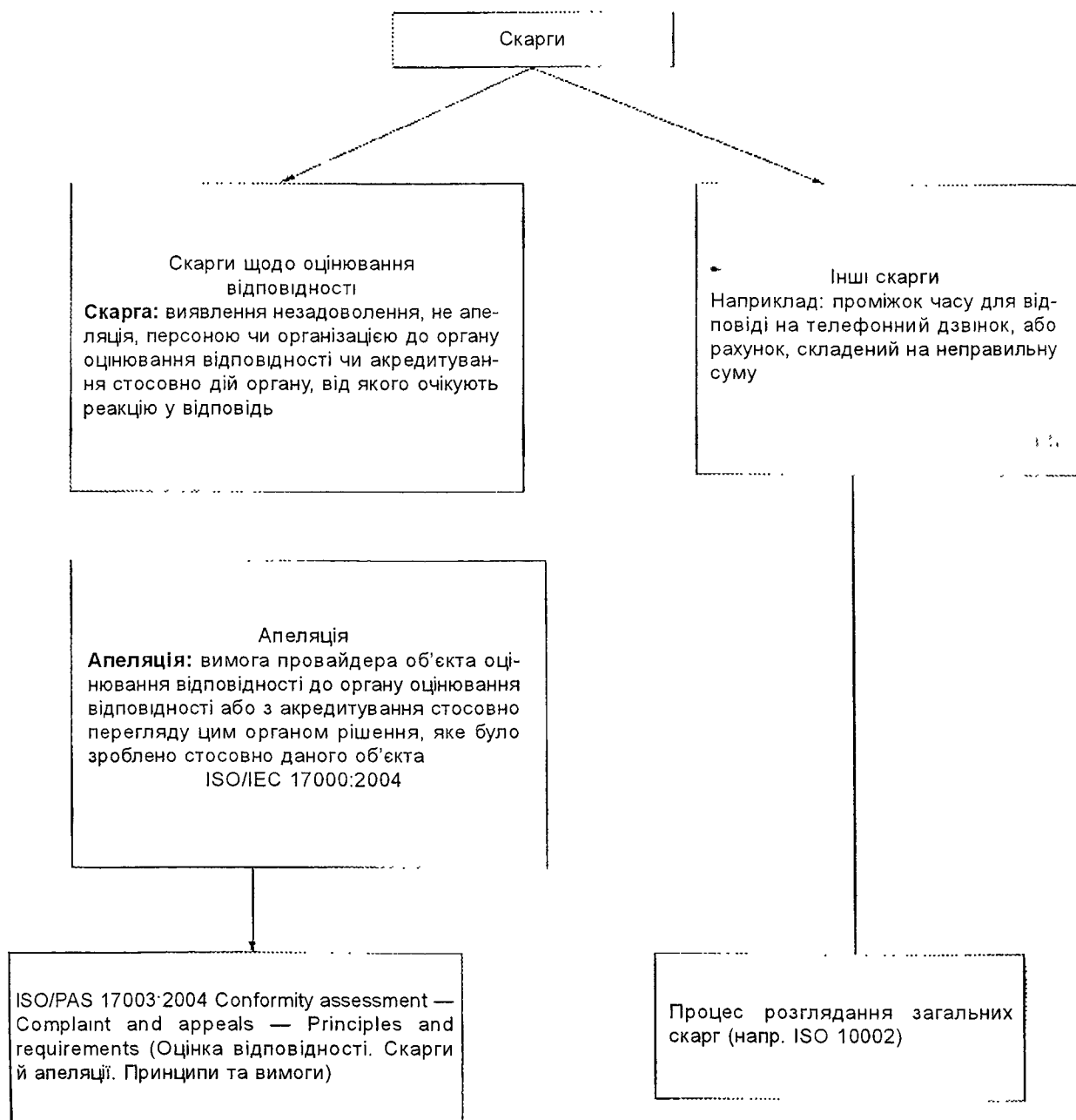
4.1 Скарги, що їх отримують органи, поділяють на дві категорії (див. рисунок 1). Перша категорія скарг стосується оцінювання відповідності та/чи апеляцій і способу, у якому функціонує система оцінювання відповідності. Це тип специфічних скарг, які, у разі їх невирішення, можуть зіпсувати репутацію систем і органу.

**4.2** Друга категорія скарг стосується рівня якості або надання послуг. Скарги такого роду є частиною нормального бізнес-процесу, і не є темою цього стандарту. В ISO 10002 можна знайти настанову щодо процесу розглядання скарг, до типу яких належить також і ця категорія.

**4.3** Термін «апеляція» у цьому стандарті не слід плутати з «апеляцією» в її прямому значенні. Апеляції й апеляційні процеси в контексті оцінювання відповідності в цьому стандарті — це внутрішній процес органу, результат оцінення відповідності якого розглядають в апеляції.

**4.4** Оброблення скарг і апеляцій може охоплювати елементи того самого процесу.

**4.5** Рішення стосовно скарг і апеляцій потрібно задокументувати для того, щоб полегшити подальші процеси розглядання скарг і апеляцій, а також для розуміння тенденцій скарг і апеляцій.



**Рисунок 1** — Два типи скарг, з якими мають справу органи акредитування та органи оцінювання відповідності

## 5 ПРИНЦИП РОЗГЛЯДАННЯ СКАРГ І АПЕЛЯЦІЙ

Правильне рішення стосовно скарг і апеляцій — це ефективний вид захисту органу, його клієнтів та інших користувачів стосовно оцінювання відповідності проти помилок, упущень або безпідставної поведінки. Під час розглядання скарг і апеляцій конфіденційність у діях стосовно оцінювання відповідності гарантують.

## 6 ВИМОГИ ДО РОЗГЛЯДАННЯ СКАРГ І АПЕЛЯЦІЙ

### 6.1 Загальні положення

У цьому стандарті визнано, що є різні ступені специфіки, на які робочі групи повинні зважати. Отже, у цьому підрозділі вимоги розподілено на три категорії:

а) **Обов'язкові** — це спеціально розроблені вимоги, що їх робочі групи повинні дотримуватися, якщо йдеться про елемент без змін, за винятком заміни конкретнішим терміном. Наприклад, вислів «Дії оцінювання відповідності мають бути неупередженими» можна замінити конкретнішим «Дії стосовно сертифікування системи управління мають бути неупередженими». Від робочих груп вимагають обґрунтування того, чому не дотримано цих вимог, коли йдеться про відповідний притаманний елемент.

б) **Рекомендовані** — це розроблені вимоги, якими робочі групи повинні користуватися, якщо їм потрібен вищий рівень деталізації. Допускають модифікацію.

с) **Запропоновані** — це чинники, що їх робочі групи могли б узяти до уваги, установлюючи вимоги.

Забезпечуючи такі різні ступені специфіки, цей стандарт досягає цілі — мати узгоджене положення щодо елементів, які є притаманними для всіх дій оцінювання відповідності, водночас сприяє гнучкості стилю формулювання окремих робочих груп.

### 6.2 Загальні вимоги

Наведені нижче вимоги обов'язкові:

а) В органі оцінювання відповідності має бути задокументовано процес отримання, розглядання та прийняття рішень стосовно скарг і апеляцій.

б) Опис процесу розглядання скарг і апеляцій потрібно подавати всім зацікавленим сторонам на запит.

с) Отримавши скаргу, орган повинен підтвердити факт того, чи стосується вона дій щодо оцінювання відповідності, чи є вона вірогідною, і якщо так, тільки тоді працювати над нею.

д) Орган відповідає за весь процес розглядання скарг і апеляцій.

е) Вивчення апеляцій та рішення стосовно них не повинні мати дискримінаційний характер.

### 6.3 Вимоги до процесу

#### 6.3.1 Обов'язкові вимоги

6.3.1.1 У процесі розглядання скарг і апеляцій щонайменше мають бути наведені нижче елементи та методи:

а) опис процесу отримання, перевіряння вірогідності, вивчення скарги або апеляції, та вирішення, яких заходів вжити для розв'язання питання;

б) відстеження та документальне зафіксування скарг і апеляцій, охоплюючи вжитих для їхнього вирішення заходів;

с) забезпечення вживання належних заходів.

6.3.1.2 Орган, що отримує скаргу чи апеляцію відповідає за збирання та перевіряння всієї необхідної інформації для того, щоб підтвердити вірогідність скарги чи апеляції.

6.3.1.3 По можливості, орган має підтвердити отримання скарги чи апеляції, подати позивачеві доповіді про хід роботи та результати.

6.3.1.4 Перед тим як повідомити рішення позивачеві, це рішення має розглянути та ухвалити особа (група людей), що не має стосунки до розглядуваного питання.

6.3.1.5 По можливості, орган має подати позивачеві офіційне повідомлення про завершення процесу розглядання скарги чи апеляції.

#### 6.3.2 Пояснювальний текст

Якщо процес розглядання скарги виконано згідно з вимогами ISO 10002, де зазначено установлені вимоги, вважають, що він відповідає вимогам 6.3.1.1.

## БІБЛІОГРАФІЯ

1 ISO 10002:2004 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations.

### НАЦІОНАЛЬНЕ ПОЯСНЕННЯ

1 ISO 10002:2004 Управління якістю — Задоволеність споживача — Настанови щодо розглядання скарг в організаціях.

---

Код УКНД 03.120.20

**Ключові слова:** скарга, апеляція, орган акредитування, оцінювання відповідності.

---

Редактор **Н. Куземська**  
Технічний редактор **О. Марченко**  
Коректор **Л. Ящук**  
Верстальник **Р. Дученко**

---

Підписано до друку 17.11.2009. Формат 60 × 84 1/8.  
Ум. друк. арк. 0,93. Зам. Ціна договірна.

---

Виконавець  
Державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр  
проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ»)  
вул. Святошинська, 2, м. Київ, 03115

Свідоцтво про внесення видавця видавничої продукції до Державного реєстру  
видавців, виготівників і розповсюджувачів видавничої продукції від 14.01.2006, серія ДК, № 1647