

*Науково-дослідна лабораторія експертизи та сертифікації персональних броньованих засобів захисту науково-дослідного центру випробувань, експертизи та сертифікації персональних броньованих засобів захисту
Національного університету оборони України*

ІНСТРУКЦІЯ ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ

ЕЯ 002:2023

Дата надання чинності 14.08.2023

Чинна до без обмеження строку чинності

№ екз.	Місце знаходження
1	У начальника науково-дослідної лабораторії експертизи та сертифікації персональних броньованих засобів захисту
2	В НААУ

Екземпляр №__

м. Київ
2023

Науково-дослідна лабораторія експертизи та сертифікації персональних броньованих засобів захисту науково-дослідного центру випробувань, експертизи та сертифікації персональних броньованих засобів захисту Національного університету оборони України	ІНСТРУКЦІЯ. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ	Змін 0
ЕЯ 02:2023	Редакція № 1 Дата введення: 14.08.2023	Сторінка 2 з 10

1. РОЗРОБЛЕНА Науково-дослідною лабораторією експертизи та сертифікації персональних броньованих засобів захисту науково-дослідного центру випробувань, експертизи та сертифікації персональних броньованих засобів захисту Національного університету оборони України (надалі - Науково-дослідна лабораторія експертизи та сертифікації або Науково-дослідна лабораторія або НДЛ)
2. ЗАТВЕРДЖУЄТЬСЯ Начальником Науково-дослідної лабораторії експертизи та сертифікації персональних броньованих засобів захисту.
3. ВВЕДЕНА в дію 14.08.2023 р.
4. ВВЕДЕНА ВПЕРШЕ
5. ПЕРІОДИЧНА ПЕРЕВІРКА проводиться Науково-дослідною лабораторією експертизи та сертифікації персональних броньованих засобів захисту з інтервалом, що не перевищує 12 місяців.
6. ЗМІНИ розробляються за результатами аналізування СМЯ, здійснення змін в структурі Науково-дослідної лабораторії експертизи та сертифікації персональних броньованих засобів захисту та у зв'язку із змінами вимог нормативних документів, на підставі яких розроблена інструкція.

Науково-дослідна лабораторія експертизи та сертифікації персональних броньованих засобів захисту науково-дослідного центру випробувань, експертизи та сертифікації персональних броньованих засобів захисту Національного університету оборони України	ІНСТРУКЦІЯ. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ		Змін 0
ЕЯ 02:2023	Редакція № 1	Дата введення: 14.08.2023	Сторінка 3 з 10

ЗМІСТ

1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ.....	4
2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ.....	4
3 ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ ТА СКОРОЧЕННЯ.....	4
4 АПЕЛЯЦІЙНА КОМІСІЯ.....	4
4.1 Загальні положення.....	4
4.2 Функції та повноваження Апеляційної комісії.....	5
4.3 Формування Апеляційної комісії.....	5
5 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ.....	6
5.1 Відповідальність Апеляційної комісії.....	6
5.2 Відповідальність НДЛ.....	6
5.3 Порядок роботи комісії.....	6
6 СКАРГИ.....	7
6.1 Порядок подання скарг.....	7
6.2 Процес розгляду скарг.....	7
6.2.1 Загальні положення.....	7
6.2.2 Реєстрація скарги та підтвердження її отримання.....	7
6.2.3 Опрацювання скарги.....	8
6.2.4 Дії за результатами розгляду скарг.....	8
6.2.5 Повідомлення про результати опрацювання скарги.....	9
6.2.6 Документування процесу розгляду скарги та архівація документів.....	9
7 АПЕЛЯЦІЇ.....	9
7.1 Порядок подання апеляцій.....	9
7.2 Процес розгляду апеляцій.....	9
7.2.1 Загальні положення.....	8
7.2.2 Реєстрація апеляції та підтвердження її отримання.....	8
7.2.3 Опрацювання апеляції.....	9
7.2.4 Дії за результатами розгляду апеляцій.....	9
7.2.5 Повідомлення про результати опрацювання апеляції.....	9
7.2.6 Документування процесу розгляду апеляції та архівація документів.....	8
8 ДОКУМЕНТУВАННЯ І АРХІВУВАННЯ.....	9
9 ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН.....	10
ЛИСТ ОБЛІКУ	
ЗМІН.....	Error! Bookmark not defined.
ЛИСТ ОБЛІКУ ПЕРІОДИЧНИХ ПЕРЕВІРОК	
ІНСТРУКЦІЇ.....	Error! Bookmark not defined.
ЛИСТ ОЗНАЙОМЛЕННЯ ПЕРСОНАЛУ З ІНСТРУКЦІЄЮ.....	13
ПЕРЕЛІК РОЗСИЛКИ ДОКУМЕНТА.....	10

Науково-дослідна лабораторія експертизи та сертифікації персональних броньованих засобів захисту науково-дослідного центру випробувань, експертизи та сертифікації персональних броньованих засобів захисту Національного університету оборони України	ІНСТРУКЦІЯ. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ	Змін 0
ЕЯ 02:2023	Редакція № 1 Дата введення: 14.08.2023	Сторінка 4 з 10

1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Ця інструкція є документом НДЛ, що визначає основні правила та порядок розгляду скарг та апеляцій.

Вимоги інструкції є обов'язковими для персоналу НДЛ та членів Апеляційної комісії.

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

Наведені нижче нормативні документи (повністю або частково) необхідні для застосування цієї інструкції. У разі датованих посилань застосовують тільки наведені видання. У разі недатованих посилань потрібно користуватись останнім виданням нормативних документів (разом зі змінами).

- ЕЯ 004 Процедура управління документацією
- ЕЯ 005 Процедура управління протоколами
- ЕЯ 006 Процедура проведення внутрішнього аудиту
- ЕЯ 007 Процедура аналізування системи менеджменту
- ЕЯ 008 Процедура управління невідповідностями. Коригувальні та запобіжні дії.

3 ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ ТА СКОРОЧЕННЯ

У цій інструкції використовуються терміни та визначення понять, що наведено в документах згідно з розділом 2, а також такі визначення:

Апелянт – клієнт, який подає апеляцію;

Апеляційна комісія – комісія, яка формується та діє відповідно до вимог розділу 4;

Апеляція – вимога позивача об'єкта оцінювання відповідності (клієнта) до НДЛ переглянути рішення, ухвалене НДЛ щодо об'єкта сертифікації;

Скарга – заява про незадоволеність діями НДЛ з боку будь-якої організації чи особи щодо очікування відповіді;

Скаржник – юридична або фізична особа, яка виражає невдоволення, що класифікується як скарга, відповідно до визначення, наведеного у 3.1.4.

У цій інструкції використовуються такі скорочення:

ПК – представник керівництва;

ЕЯ – елемент якості.

4 АПЕЛЯЦІЙНА КОМІСІЯ

4.1 Загальні положення

Апеляційна комісія створюється з метою забезпечення ефективного та результативного розгляду апеляцій та/або скарг, пов'язаних з діяльністю НДЛ.

НДЛ приймає на себе зобов'язання щодо ефективного та результативного розгляду скарг та апеляцій. Цей процес є важливим засобом захисту НДЛ, його клієнтів та зацікавлених сторін від помилок або необґрунтованих дій.

У своїй роботі Апеляційна комісія керується законодавством України, національними та міжнародними стандартами, документами СМЯ НДЛ, даною інструкцією.

Члени Апеляційної комісії зобов'язані дотримуватися принципів конфіденційності щодо інформації, отриманої під час розгляду скарг/апеляцій, зокрема, шляхом підписання Декларації про конфіденційність (ФЯ 002.01.2023).

Скаржник / Апелянт може у будь-який час відкликати подану скаргу / апеляцію. У разі відкликання скарги / апеляції - її розгляд зупиняється. Розгляд питання, порушеного в скарзі / апеляції, що була відкликана, вдруге не проводиться.

Начальник НДЛ для розгляду скарг/апеляцій забезпечує Апеляційну комісію приміщенням, оргтехнікою та іншими необхідними матеріалами.

Апеляційна комісія працює на громадських засадах.

Витрати, пов'язані з розглядом скарги / апеляції, несе кожна із сторін.

4.2 Функції та повноваження Апеляційної комісії

Апеляційна комісія:

Науково-дослідна лабораторія експертизи та сертифікації персональних броньованих засобів захисту науково-дослідного центру випробувань, експертизи та сертифікації персональних броньованих засобів захисту Національного університету оборони України	ІНСТРУКЦІЯ. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ	Змін 0
ЕЯ 02:2023	Редакція № 1 Дата введення: 14.08.2023	Сторінка 5 з 10

- розглядає скарги/апеляції за дорученням начальника НДЛ;
- взаємодіє з персоналом та підрозділами НДЛ;
- приймає рішення за результатами розгляду скарг / апеляцій та доводить його до сторін, яких це стосується;
- веде документацію з питань, пов'язаних з роботою Апеляційної комісії.

4.3 Формування Апеляційної комісії

Апеляційна комісія утворюється наказом начальника НДЛ у випадку надходження скарги (див. розділ 6) або апеляції (див. розділ 7).

Склад Апеляційної комісії формується за пропозицією Ради з управління та забезпечення неупередженості НДЛ та включає:

Голову Апеляційної комісії, членів Апеляційної комісії та секретаря Апеляційної комісії. Орієнтовний склад Апеляційної комісії – 3 особи.

Примітка: Секретар не є членом Апеляційної комісії.

Голова Апеляційної комісії обирається простим голосуванням затверджених членів Апеляційної комісії на установчому засіданні. Секретар Апеляційної комісії призначається начальником НДЛ з штатних співробітників НДЛ.

Під час формування складу Апеляційної комісії враховуються кваліфікація, практичний досвід та особисті якості кандидатів в члени Апеляційної комісії, а також забезпечується незалежність членів Апеляційної комісії від конфліктуючих сторін.

До складу Апеляційної комісії не можуть входити:

- особи (зокрема, персонал НДЛ), які залучені до діяльності, що є предметом скарги / апеляції;
- особи, які надавали консультування клієнту або працювали у клієнта (зокрема на керівних посадах) впродовж двох років після надання консультування або закінчення роботи у клієнта.

5 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

5.1 Відповідальність Апеляційної комісії

Голова Апеляційної комісії несе відповідальність за:

- повноту та правильність виконання Апеляційною комісією своїх функцій;
- об'єктивність та достовірність рішень, що приймаються.

Члени Апеляційної комісії несуть відповідальність за порушення:

- етичних норм в процесі розгляду матеріалів та прийняття рішень;
- норм та правил норм, встановлених в національних та міжнародних нормативних документах з питань оцінки відповідності, документів СМЯ НДЛ;
- вимог конфіденційності;
- повноти та правильності виконання своїх функцій.

Секретар Апеляційної комісії несе відповідальність за:

- загальну координацію дій Апеляційної комісії, Скаржника / Апелянта та НДЛ;
- ведення документації з питань, пов'язаних з роботою Апеляційної комісії;
- зберігання в умовах конфіденційності усіх отриманих матеріалів та протоколів засідань.

5.2 Відповідальність НДЛ

НДЛ несе відповідальність за збирання і перевірку всієї необхідної інформації (до можливого ступеня), щоб прийняти рішення щодо скарги / апеляції.

Загальну відповідальність за процеси розгляду скарг та апеляцій несе начальник НДЛ.

Відповідальність за проведення коригувальних та запобіжних дій покладається на керівника підрозділу НДЛ, безпосередньо пов'язаного з предметом скарги / апеляції.

Загальну відповідальність за оформлення і зберігання матеріалів справ за роботами щодо скарг та апеляцій несе відповідальний за ведення НД.

Науково-дослідна лабораторія експертизи та сертифікації персональних броньованих засобів захисту науково-дослідного центру випробувань, експертизи та сертифікації персональних броньованих засобів захисту Національного університету оборони України	ІНСТРУКЦІЯ. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ	Змін 0
ЕЯ 02:2023	Редакція № 1 Дата введення: 14.08.2023	Сторінка 6 з 10

5.3 Порядок роботи комісії

На розгляд скарги / апеляції запрошуються представники сторін. Вони можуть давати усні та письмові пояснення, ставити питання, наводити свої доводи та міркування з усіх питань, що стосуються скарги / апеляції, робити заяви, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах. У разі неприбуття представників сторін, Апеляційна комісія має право розглядати скаргу / апеляцію за їх відсутності.

Примітка: На засідання Апеляційної комісії можуть бути запрошені: начальник НДЛ, персонал НДЛ, залучений до діяльності, що розглядається, Скаржник/Апелянт, а також незалежні спеціалісти.

Процес розгляду скарги / апеляції документується Апеляційною комісією шляхом ведення відповідного протоколу засідання Апеляційної комісії (надалі – протокол). Належне ведення протоколу є відповідальністю секретаря Апеляційної комісії.

Рішення за скаргою / апеляцією приймається на закритому засіданні Апеляційної комісії більшістю голосів. У разі рівного розподілу голосів «за» та «проти», голос Голови Апеляційної комісії є вирішальним.

Примітка: У разі відсутності кворуму в день засідання, Голова Апеляційної комісії призначає нове засідання в найближчий термін, з урахуванням 6.2.3.1 (для скарг) або 7.2.3.1 (для апеляцій).

6. СКАРГИ

6.1 Порядок подання скарг

Скарга подається в письмовій формі на ім'я начальника НДЛ.

У скарзі зазначається:

- ідентифікаційні дані Скаржника (найменування, місцезнаходження);
- опис причин незадоволеності діями НДЛ (чітке обґрунтування справи та в чому полягає порушення з боку НДЛ).

До скарги додаються усі необхідні документи й матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в скарзі. За потреби, Апеляційна комісія може вимагати надання додаткових документів, необхідних для розгляду скарг.

Розгляду не підлягають:

- скарги, які не стосуються сертифікаційної діяльності, за яку несе відповідальність НДЛ;
- повторні скарги, якщо рішення щодо відповідної скарги вже було прийнято Апеляційною комісією;
- скарги, за якими неможливо встановити авторство.

Примітка: У разі подання таких скарг, Скаржнику готується лист-відповідь з відмовою у розгляді скарги за підписом начальника НДЛ упродовж 3 робочих днів від дати її реєстрації.

6.2 Процес розгляду скарг

6.2.1 Загальні положення

Процес розгляду скарг містить такі етапи:

- реєстрація скарги та підтвердження її отримання;
- опрацювання скарги;
- дії за результатами розгляду скарг;
- повідомлення про результати опрацювання скарги;
- документування процесу розгляду скарги та архівація документів.

6.2.2 Реєстрація скарги та підтвердження її отримання

Усі отримані скарги реєструються в «Журналі реєстрації скарг» (див. додаток А ЕЯ 005), загальну відповідальність за ведення якого несе відповідальний за ведення НД.

У день реєстрації Скаржника повідомляють про її отримання (електронною поштою чи, за вимогою Скаржника, поштою).

Науково-дослідна лабораторія експертизи та сертифікації персональних броньованих засобів захисту науково-дослідного центру випробувань, експертизи та сертифікації персональних броньованих засобів захисту Національного університету оборони України	ІНСТРУКЦІЯ. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ	Змін 0
ЕЯ 02:2023	Редакція № 1 Дата введення: 14.08.2023	Сторінка 7 з 10

Після реєстрації начальник НДЛ визначає чи стосується скарга сертифікаційної діяльності, за яку несе відповідальність НДЛ, шляхом написання відповідної резолюції на вхідному листі. Якщо скарга стосується сертифікаційної діяльності, за яку несе відповідальність НДЛ, начальник НДЛ звертається до Голови Ради з управління та забезпечення неупередженості НДЛ щодо надання пропозицій стосовно формування складу Апеляційної комісії згідно з 4.3. Остаточний склад Апеляційної комісії та дата її установчого засідання затверджуються наказом начальника НДЛ упродовж 5 робочих днів від дати реєстрації скарги. Зареєстрована скарга та інші супровідні матеріали передаються Голові Апеляційної комісії.

Примітка: Прикладами супровідних матеріалів є: листування зі Скаржником, елементи сертифікаційної справи, пов'язаної з предметом скарги тощо.

6.2.3 Опрацювання скарги

Апеляційна комісія здійснює розгляд скарги упродовж 1 місяця від дати реєстрації скарги. Якщо у місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, Голова Апеляційної комісії, встановлює необхідний термін для її розгляду, про що повідомляється Скаржникові.

Голова Апеляційної комісії доручає членам Апеляційної комісії попередньо розглянути й опрацювати скаргу. У разі необхідності звертається до НДЛ щодо надання документів і матеріалів з приводу поданої скарги.

Голова Апеляційної комісії розглядає опрацьовані матеріали, та призначає дату засідання Апеляційної комісії, надаючи секретарю доручення щодо її скликання.

Апеляційна комісія ознайомлюється з матеріалами скарги, аналізує, перевіряє факти, викладені у скарзі, за необхідності збирає додаткові матеріали по питаннях, порушених у скарзі. За результатами аналізу матеріалів скарги Апеляційна комісія в обов'язковому порядку робить висновок про обґрунтованість або необґрунтованість скарги, який відображається у відповідному протоколі засідання Апеляційної комісії.

Апеляційна комісія, розглянувши скаргу, може прийняти рішення:

- про задоволення скарги (повністю або частково);
- про відмову в задоволенні скарги.

Рішення про відмову в задоволенні скарги приймається у випадках, якщо:

- дії осіб визнані законними й обґрунтованими;
- скарга не обґрунтована або факти, викладені в скарзі, не підтверджуються;
- дії осіб оскаржені в судовому порядку.

Комісія за результатами розгляду скарги та ознайомлення з усіма зібраними за скаргою матеріалами готує:

- протокол засідання Апеляційної комісії, оформлений відповідно до норм чинного законодавства у сфері оцінки відповідності, національних та міжнародних стандартів, документів СМЯ НДЛ;
- проект відповіді Скаржнику по питаннях, порушених у скарзі.

Протокол (за підписом Голови Апеляційної комісії, усіх присутніх на засіданні членів Апеляційної комісії та секретаря) має чітко і стисло описувати суть скарги, перелік присутніх на засіданні осіб, зміст запитань, відповідей і виступів, прийняті Апеляційною комісією рішення та висновки.

6.2.4 Дії за результатами розгляду скарг

Якщо Апеляційною комісією приймається рішення про задоволення скарги, у підрозділі, що безпосередньо пов'язаний з предметом скарги, проводиться позаплановий внутрішній аудит згідно з ЕЯ 006 (за необхідності), та керівник відповідного підрозділу несе відповідальність за запровадження коригувальних та запобіжних дій (за необхідності) для усунення невідповідностей згідно з ЕЯ 008.

Науково-дослідна лабораторія експертизи та сертифікації персональних броньованих засобів захисту науково-дослідного центру випробувань, експертизи та сертифікації персональних броньованих засобів захисту Національного університету оборони України	ІНСТРУКЦІЯ. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ	Змін 0
ЕЯ 02:2023	Редакція № 1 Дата введення: 14.08.2023	Сторінка 8 з 10

6.2.5 Повідомлення про результати опрацювання скарги

Упродовж 5 робочих днів із дати прийняття рішення по скарзі Скаржнику надсилається лист-відповідь за підписом Голови Апеляційної комісії щодо прийнятого рішення, відповідальність за складання якого несе секретар Апеляційної комісії.

6.2.6 Документування процесу розгляду скарги та архівація документів

Процес розгляду скарги документується Апеляційною комісією шляхом ведення відповідного протоколу засідання Апеляційної комісії.

Порядок зберігання документації та матеріалів за скаргою визначено в розділі 8.

7. АПЕЛЯЦІЇ

7.1 Порядок подання апеляцій

Апеляція подається в письмовій формі за підписом керівництва клієнта НДЛ (або уповноваженої особи) на ім'я начальника НДЛ на адресу НДЛ з обов'язковим посиланням на дату отримання рішення. Термін подання апеляції становить 30 календарних днів з дати отримання рішення НДЛ. Подання апеляції не зупиняє дії рішення, прийнятого НДЛ.

Клієнт НДЛ може оскаржити рішення та/або дії НДЛ шляхом подання апеляції до НДЛ або в судовому порядку.

У апеляції зазначається:

- ідентифікаційні дані Апелянта (найменування, місцезнаходження);
- рішення, яке оскаржують;
- в чому, на думку клієнта, полягає незаконність і /або необґрунтованість рішення НДЛ;
- чітке обґрунтування справи та в чому полягає порушення з боку НДЛ.

До апеляції додаються усі необхідні документи й матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції. За потреби, Апеляційна комісія може вимагати надання додаткових документів, необхідних для розгляду апеляції.

Розгляду не підлягають:

- апеляції, які не стосуються сертифікаційної діяльності, за яку несе відповідальність НДЛ;
- апеляції, термін подання яких перевищує тридцять календарних днів з дати отримання рішення НДЛ;
- повторні апеляції, якщо рішення щодо відповідної апеляції вже було прийнято Апеляційною комісією;
- апеляції, підписані не уповноваженою особою.

Примітка: У разі подання таких апеляцій, Апелянту готується лист-відповідь з відмовою у розгляді апеляції за підписом начальника НДЛ упродовж 3 робочих днів від дати її реєстрації.

7.2 Процес розгляду апеляцій

7.2.1 Загальні положення

Процес розгляду апеляцій містить такі етапи:

- реєстрація апеляції та підтвердження її отримання;
- опрацювання апеляції;
- дії за результатами розгляду апеляції;
- повідомлення про результати опрацювання апеляції;
- документування процесу розгляду апеляції та архівація документів.

7.2.2 Реєстрація апеляції та підтвердження її отримання

Отримані апеляції реєструються в *«Журнали реєстрації апеляцій»* (див. додаток А ЕЯ 005), загальну відповідальність за ведення якого несе відповідальний за ведення НД.

У день реєстрації Апелянта повідомляють про її отримання (електронною поштою чи, за вимогою Апелянта, поштою).

Після реєстрації начальник НДЛ визначає чи стосується апеляція сертифікаційної діяльності, за яку несе відповідальність НДЛ, шляхом написання відповідної резолюції на вхідному листі.

Науково-дослідна лабораторія експертизи та сертифікації персональних броньованих засобів захисту науково-дослідного центру випробувань, експертизи та сертифікації персональних броньованих засобів захисту Національного університету оборони України	ІНСТРУКЦІЯ. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ	Змін 0
ЕЯ 02:2023	Редакція № 1 Дата введення: 14.08.2023	Сторінка 9 з 10

Якщо апеляція стосується сертифікаційної діяльності, за яку несе відповідальність НДЛ, начальник НДЛ звертається до Голови Ради з управління та забезпечення неупередженості НДЛ щодо надання пропозицій стосовно формування складу Апеляційної комісії згідно з п. 4.3.

Остаточний склад Апеляційної комісії та дата її установчого засідання затверджуються наказом начальника НДЛ.

Зареєстрована апеляція та інші супровідні матеріали передаються Голові Апеляційної комісії.

Примітка: У разі необхідності Апеляційна комісія звертається до НДЛ щодо надання документів і матеріалів з приводу поданої апеляції.

7.2.3 Опрацювання апеляції

Апеляційна комісія розглядає апеляцію у місячний термін від дня її надходження. Якщо в місячний термін вирішити порушені в апеляції питання неможливо, Голова Апеляційної комісії встановлює додатковий термін для її розгляду. При цьому загальний термін розгляду апеляції не може перевищувати 45 днів.

Апеляційна комісія ознайомлюється з матеріалами апеляції, аналізує, перевіряє факти, викладені в апеляції, за необхідності збирає додаткові матеріали по питаннях, порушених в апеляції. За результатами аналізу матеріалів апеляції, Апеляційна комісія в обов'язковому порядку приймає рішення про обґрунтованість або необґрунтованість апеляції, що відображається у відповідному протоколі засідання Апеляційної комісії.

Протокол (за підписом Голови Апеляційної комісії, усіх присутніх на засіданні членів Апеляційної комісії та секретаря) має чітко і стисло описувати суть апеляції, перелік присутніх на засіданні осіб, зміст запитань, відповідей і виступів, прийняті Апеляційною комісією рішення та висновки.

Якщо Апеляційна комісія визнає рішення, прийняте НДЛ, обґрунтованим, приймається рішення про необґрунтованість апеляції клієнта та відмову в задоволенні апеляції.

Якщо Апеляційна комісія визнає рішення, прийняте НДЛ, необґрунтованим, приймається рішення про обґрунтованість апеляції (в цілому або в частині) та задоволенні апеляції (повністю або частково).

Рішення Апеляційної комісії може бути оскаржене в судовому порядку згідно з чинним законодавством.

7.2.4 Дії за результатами розгляду апеляцій

Якщо Апеляційною комісією приймається рішення про задоволення апеляції, у підрозділі, що безпосередньо пов'язаний з предметом апеляції, проводиться позаплановий внутрішній аудит згідно з ЕЯ 006, та керівник відповідного підрозділу несе відповідальність за запровадження коригувальних та запобіжних дій (за необхідності) для усунення невідповідностей згідно з ЕЯ 008.

7.2.5 Повідомлення про результати опрацювання апеляції

Упродовж 5 робочих днів із дати прийняття рішення по апеляції Апелянту надсилається лист-відповідь за підписом Голови Апеляційної комісії щодо прийнятого рішення, відповідальність за складання якого несе секретар Апеляційної комісії.

7.2.6 Документування процесу розгляду апеляції та архівація документів

Процес розгляду апеляції документується Апеляційною комісією шляхом ведення відповідного протоколу засідання Апеляційної комісії.

Порядок зберігання документації та матеріалів за апеляцією визначено в розділі 8.

8 ДОКУМЕНТУВАННЯ І АРХІВУВАННЯ

Оригінал цієї документованої інструкції після закінчення терміну дії, скасування або заміни зберігається у ПК упродовж встановленого документацією системи менеджменту для таких випадків часу зберігання. Управління інструкцією здійснюється відповідно до вимог ЕЯ 004.

Науково-дослідна лабораторія експертизи та сертифікації персональних броньованих засобів захисту науково-дослідного центру випробувань, експертизи та сертифікації персональних броньованих засобів захисту Національного університету оборони України	ІНСТРУКЦІЯ. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ	Змін 0
ЕЯ 02:2023	Редакція № 1 Дата введення: 14.08.2023	Сторінка 10 з 10

Записи, що отримані в процесі застосування цієї інструкції (заяви (скарги, апеляції), супровідні матеріали, вхідна та вихідна кореспонденція, протоколи засідань Апеляційної комісії, а також матеріали щодо коригувальних та запобіжних дій) управляються згідно з ЕЯ 005 та ЕЯ 008, та надійно зберігаються у ПК в спеціальній теці «Апеляційна комісія» упродовж 10 років від дати реєстрації скарги/апеляції.

Після закінчення терміну зберігання документація підлягає знищенню ПК шляхом розрізки.

9 ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН

Виконання вимог цієї інструкції контролюється при проведенні внутрішнього аудиту згідно з ЕЯ 006 та аналізування СМЯ з боку вищого керівництва НДЛ згідно з ЕЯ 007.

ПК переглядає дану інструкцію на відповідність вимогам СМЯ за потребою, але не менше ніж один раз на рік.

Рішення про внесення змін до інструкції приймає начальник НДЛ на основі пропозицій ПК, результатів аналізу виявлених невідповідностей або невідповідностей, що передбачаються, а також рекомендацій внутрішніх або зовнішніх аудитів.

Порядок внесення змін регламентовано вимогами ЕЯ 004.