


**Центр інспектування якості розмінування
військової частини А4830**

Система управління якістю

ЗАТВЕРДЖУЮ
Командир військової частини А4830
керівник Центру інспектування якості
розмінування
ПОЛКОВНИК



Олег РЯБЧУК

“ 05 ” 06 2026 р.

ПРОЦЕДУРА

**Розгляд скарг та апеляцій
П.СУЯ 15.02 ЦІЯР**

Розробник:

заступник командира військової частини / керівник з якості центру
інспектування якості розмінування військової частини А4830
підполковник

“ 05 ” 06 2026 р.



Роман КОВАЛЬСЬКИЙ

Центр інспектування якості розмінування військової частини А4830	Сторінка 2/9
Розгляд скарг та апеляцій	П.СУЯ 15.02 ЦІЯР

1. Призначення

Ця Процедура «Порядок розгляду скарг та апеляцій» (далі – Процедура) є невіддільною частиною системи управління. Вона регламентує чіткий механізм об'єктивного, дієвого та результативного опрацювання отриманих скарг, звернень і апеляційних запитів від замовників послуг з інспектування.

2. Сфера поширення

Процедура поширюється на керівництво та весь персонал Центру інспектування якості розмінування військової частини А4830 (далі ЦІЯР).

Процедура застосовується в разі надходження до ЦІЯР скарг та апеляцій від організацій з ПМД щодо дій та рішень фахівців з інспектування.

3. Нормативні посилання

1. ДСТУ ISO/TR 10013:2003 “Настанови з розроблення документації системи управління якістю (ISO/TR 10013:2001, IDT)”.

2. ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019 “Оцінка відповідності. Вимоги щодо діяльності різних типів органів, що здійснюють інспектування (EN ISO/IEC 17020:2012, IDT; ISO/IEC 17020:2012, IDT)”.

3. ДСТУ EN ISO/IEC 17000:2021 “Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи (EN ISO/IEC 17000:2020, IDT; ISO/IEC 17000:2020, IDT)”.

Ця Процедура розроблена з урахуванням вимог п. 7.5, 7.6 ISO/IEC 17020:2019 “Оцінка відповідності. Вимоги щодо діяльності різних типів органів, що здійснюють інспектування”.

4. Терміни та визначення понять

4.1 Терміни та визначення

Для цілей цього документу застосовуються терміни та визначення, наведені в ДСТУ EN ISO/IEC 17000:2021 Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи (EN ISO/IEC 17000:2020, IDT; ISO/IEC 17000:2020, IDT). Словник термінів з розмінування, визначень і скорочень а також наведені нижче.

Апеляція – вимога заявника до органу з інспектування переглянути рішення прийняте стосовно заявника.

Скарга – заява будь-якої фізичної чи юридичної особи про незадоволеність діями органу з інспектування викладена як правило в письмовій формі, щодо дій, бездіяльності посадових осіб.

Заявник – юридична або фізична особа, яка виражає невдоволення, що класифікується як скарга.

Центр інспектування якості розмінування військової частини А4830	Сторінка 2/9
Розгляд скарг та апеляцій	П.СУЯ 15.02 ЦЯР

1. Призначення

Ця Процедура «Порядок розгляду скарг та апеляцій» (далі – Процедура) є невіддільною частиною системи управління. Вона регламентує чіткий механізм об'єктивного, дієвого та результативного опрацювання отриманих скарг, звернень і апеляційних запитів від замовників послуг з інспектування.

2. Сфера поширення

Процедура поширюється на керівництво та весь персонал Центру інспектування якості розмінування військової частини А4830 (далі ЦЯР).

Процедура застосовується в разі надходження до ЦЯР скарг та апеляцій від організацій з ПМД щодо дій та рішень фахівців з інспектування.

3. Нормативні посилання

1. ДСТУ ISO/TR 10013:2003 “Настанови з розроблення документації системи управління якістю (ISO/TR 10013:2001, IDT)”.

2. ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019 “Оцінка відповідності. Вимоги щодо діяльності різних типів органів, що здійснюють інспектування (EN ISO/IEC 17020:2012, IDT; ISO/IEC 17020:2012, IDT)”.

3. ДСТУ EN ISO/IEC 17000:2021 “Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи (EN ISO/IEC 17000:2020, IDT; ISO/IEC 17000:2020, IDT)”.

Ця Процедура розроблена з урахуванням вимог п. 7.5, 7.6 ISO/IEC 17020:2019 “Оцінка відповідності. Вимоги щодо діяльності різних типів органів, що здійснюють інспектування”.

4. Терміни та визначення понять

4.1 Терміни та визначення

Для цілей цього документу застосовуються терміни та визначення, наведені в ДСТУ EN ISO/IEC 17000:2021 Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи (EN ISO/IEC 17000:2020, IDT; ISO/IEC 17000:2020, IDT). Словник термінів з розмінування, визначень і скорочень а також наведені нижче.

Апеляція – вимога заявника до органу з інспектування переглянути рішення прийняте стосовно заявника.

Скарга – заява будь-якої фізичної чи юридичної особи про незадоволеність діями органу з інспектування викладена як правило в письмовій формі, щодо дій, бездіяльності посадових осіб.

Заявник – юридична або фізична особа, яка виражає невдоволення, що класифікується як скарга.

Центр інспектування якості розмінування військової частини А4830	Сторінка 3/9
Розгляд скарг та апеляцій	П.СУЯ 15.02 ЦЯР

Апеляційна комісія (далі – Комісія) формується та діє відповідно до “Положення про Апеляційну комісію”.

4.2 Скорочення

ЦЯР – Центр інспектування якості розмінування військової частини А4830;

КЯ – керівник з якості ЦЯР;

КПКЯР – керівник підрозділу контролю якості розмінування;

СУЯ – система управління якістю;

ВВ – відповідальний виконавець.

5. Опис процесу

Процес розгляду скарг та апеляцій складається з етапів:

- 1) реєстрація скарги, апеляції;
- 2) визначення відповідальних виконавців;
- 3) опрацювання скарги, апеляції;
- 4) розгляд та затвердження рішення керівником ЦЯР;
- 5) коригувальні та/або запобіжні дії (у разі необхідності);
- 6) повідомлення заявника про результати опрацювання скарги, апеляції;
- 7) документування та архівування процесу розгляду скарги, апеляції.

Порядок відпрацювання документів в процесі розгляду скарги, апеляції наведений в Ф.СУЯ 15/02.01ЦЯР “Схема руху документів в процесі розгляду скарг, апеляцій (Додаток 2 до П.СУЯ 15.02ЦЯР)”.

Етап 1 – Реєстрація скарги, апеляції

Реєстрація скарг, апеляцій здійснюється у штабі військової частини А4830 відповідно до “Інструкції з діловодства в Збройних Силах України” та у ЦЯР.

Реєстрації підлягають усі скарги, апеляції, що надійшли до ЦЯР, а також скарги, які були висловлені в усній формі, наприклад, за телефоном, за винятком скарг, за якими неможливо встановити авторство (такі скарги визнаються анонімними та розгляду не підлягають).

Етап 2 – Визначення відповідальних виконавців

Після реєстрації скарга, апеляція надається керівнику ЦЯР для ознайомлення та визначення відповідальних виконавців, далі передається до Апеляційної комісії з відповідною резолюцією.

Етап 3 – Розгляд скарги, апеляції, апеляційною комісією

Відповідальний виконавець, голова комісії після отримання скарги або апеляції, повинен:

Центр інспектування якості розмінування військової частини А4830	Сторінка 4/9
Розгляд скарг та апеляцій	П.СУЯ 15.02 ЦЯР

1) встановити, чи належить порушене питання у скарзі або апеляції до діяльності ЦЯР, якщо так, то забезпечити її повний та об'єктивний розгляд;

2) за потреби звернутись до організації або до відділення контролю якості розмінування з метою отримання документів та інших матеріалів, необхідних для об'єктивного розгляду скарги чи апеляції;

3) уточнити склад комісії для розгляду з врахуванням можливих конфліктів інтересів членів комісії.

З метою забезпечення неупередженості комісії, та об'єктивності прийнятого рішення до комісії не залучається персонал, який надавав консультування організації або працював у ній впродовж останніх двох років.

Відповідальний виконавець, ознайомлюється з матеріалами справи, аналізує та перевіряє викладені у зверненні факти, а також, за потреби, забезпечує збір додаткових матеріалів з порушених питань.

Комісія, розглянувши скаргу, апеляцію, може прийняти рішення:

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

Рішення про відмову в задоволенні скарги (апеляції) приймається за наявності таких підстав:

- оскаржувані дії або рішення посадових осіб визнано законними та обґрунтованими;
- наведені у зверненні факти не мають підтвердження або є безпідставними;
- питання, порушені у скарзі (апеляції), уже розглядаються або вирішені в судовому порядку.

Рішення приймаються простою більшістю голосів присутніх членів Комісії.

Прийняті на засіданнях Комісії рішення та висновки оформляються протоколом, який веде секретар Комісії.

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

- протокол засідання Комісії, оформлений відповідно до норм чинного законодавства;
- проєкт відповіді заявнику по питаннях, порушених у скарзі, апеляції;
- проєкт плану коригувальних та/або запобіжних дій (у разі необхідності).

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

Якщо у місячний термін вирішити порушені у скарзі, апеляції питання неможливо, керівник ЦЯР, встановлює необхідний термін для її розгляду, про

Центр інспектування якості розмінування військової частини А4830	Сторінка 5/9
Розгляд скарг та апеляцій	П.СУЯ 15.02 ЦЯР

що повідомляється заявникові. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у скарзі, апеляції не може перевищувати сорока п'яти днів.

Етап 4 – Розгляд та затвердження рішення керівником ЦЯР

Проект рішення разом із усіма супутніми матеріалами та документами подається керівнику ЦЯР для розгляду та прийняття остаточного рішення.

Етап 5 – Інформування організації про рішення

Письмове повідомлення про прийняте за скаргою рішення надсилається заявнику протягом трьох робочих днів із дати його ухвалення.

Відповідь має бути обґрунтованою та містити посилання на чинні нормативно-правові акти (зокрема, що регулюють діяльність у сфері інспектування) та/або на внутрішні документи системи управління Центру інспектування якості розмінування військової частини А4830.

Етап 6 – Коригувальні та/або запобіжні дії

Після прийняття остаточного рішення за результатами розгляду скарги, за потреби, ініціюється впровадження коригувальних та/або запобіжних дій. Розробка, реалізація та оцінювання ефективності таких заходів здійснюються відповідно до встановлених процедур «Проведення коригувальних дій» та «Проведення запобіжних дій».

Етап 7 – Документування та архівування процесу розгляду скарги, апеляції

По закінченню процес розгляду скарги, апеляції документується Комісією.

Справа розгляду скарги, апеляції повинна містити:

- опис справи;
- скаргу, апеляцію;
- склад комісії, яка розглядала справу;
- офіційні листи;
- матеріали, надані ЦЯР та заявником;
- протокол засідання апеляційної комісії;
- рішення апеляційної комісії щодо скарги, апеляції;
- документовані коригувальні дії;
- інші документи за рішенням голови апеляційної комісії.

Документація по розгляду скарги, апеляції зберігається в ЦЯР відповідно до встановленого терміну.

Відповідальність за архівування документації несе КЯ.

6. Відповідальність

Власником процесу є КЯ. Відповідальність за планування процесу несе КЯ. Відповідальність за виконання вимог процесу несе КПКЯР.

Центр інспектування якості розмінування військової частини А4830	Сторінка 6/9
Розгляд скарг та апеляцій	П.СУЯ 15.02 ЦЯР

Відповідальність за контролювання виконання вимог процесу та аналізування даних несе КЯ.

7. Перелік процедур і форм, на які є посилання

- “Положення про Апеляційну комісію Центру інспектування якості розмінування військової частини А4830”.
- “Схема руху документів в процесі розгляду скарг, апеляцій”.
- “Журнал реєстрації скарг та апеляцій”.
- “Проведення запобіжних дій”.
- “Проведення коригувальних дій”.

8. Додатки:

Додаток 1 до П.СУЯ 15.02 ЦЯР – Ф.СУЯ 15.01.02ЦЯР “Журнал реєстрації скарг та апеляцій” на 1 аркуші;

Додаток 2 до П.СУЯ 15.02 ЦЯР – Ф.СУЯ 15.02.02ЦЯР “Схема руху документів в процесі розгляду скарг, апеляцій” на 1 аркуші.

Додаток 1 до П.СУЯ 15.02ЦЯР

Центр інспектування якості розмінювання військової частини А4830

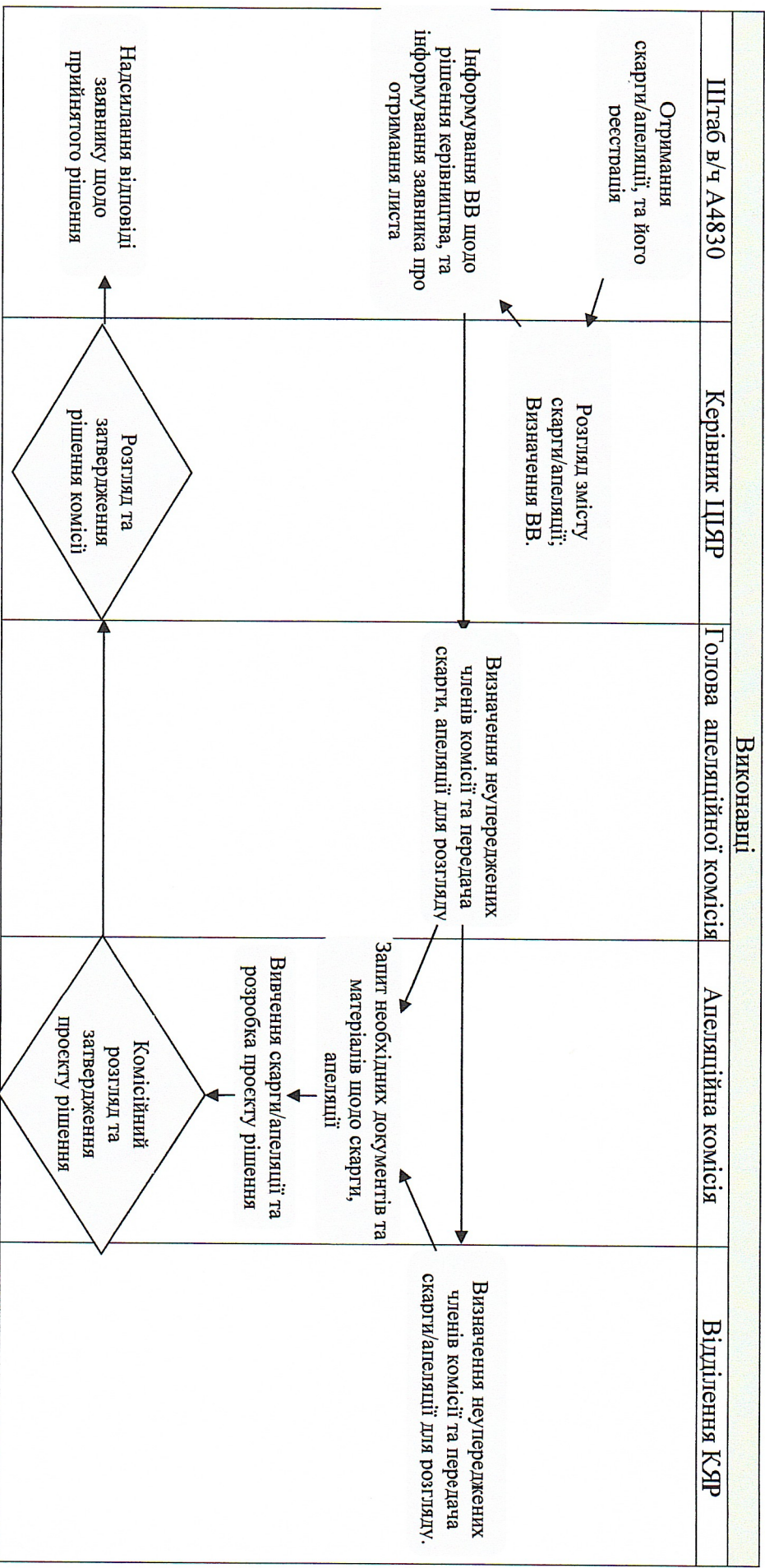
Сторінка 1/1

Журнал реєстрації скарг та апеляцій

Ф.СУЯ 15.01.01 ЦЯР

№ з/п	Дата реєстрації скарги, апеляції	Заявник (Організація чи фізична особа, від якої надійшла скарга, апеляція)	Предмет скарги, апеляції	Результат розгляду	Дії, що впроваджувалися	Номер справи та дата передачі матеріалів для зберігання
1	2	3	4	5	6	7
1						
...						

Схема руху документів в процесі розгляду скарги, апеляції



Умовні позначення

→	- рух листа з скаргою/апеляцією
-	- лист зі скаргою/апеляцією
◇	- рішення

