

Настанова з якості		ТОВ «ДЕСНА-ТРАНС»	
НЯ	Редакція № 7	аркушів всього: 32	аркуш: 22

## 7.12 Записи

Процес сертифікації супроводжується заповненням форм встановленого зразка (див. п.8.4). Після завершення процедур сертифікації справа передається до архіву. Усі дані щодо сертифікації є конфіденційними (див. п. 4.5). Доступ до них надає керівник ОС, або призначена ним відповідальна особа.

Строк зберігання документів – 10 років (згідно наказу міністерства юстиції № 578/5 від 12.04.2012 р.).

## 7.13 Скарги та апеляції

Розгляд скарг та апеляцій здійснюється у відповідності з процедурою П.СУЯ-7-01 «Розгляд скарг, апеляцій та спірних питань».

Подання скарги або апеляції фіксується у журналі скарг та апеляцій (Форма Ф-0017). Заявник отримує вхідний реєстраційний номер та дату як доказ того, що скарга або апеляція прийнята до розгляду.

ОС несе відповідальність за збирання і перевірку всієї інформації необхідної для прийняття рішення щодо скарги чи апеляції.

До розгляду скарг та апеляцій залучається компетентний персонал, який не брав участь у роботах з сертифікації, щодо яких подається скарга або апеляція.

Щоб забезпечити відсутність конфлікту інтересів, для розгляду або прийняття рішення щодо скарги або апеляції ОС не залучає персонал (зокрема, тих, хто має керівну посаду), який надавав консультування клієнту або працював у клієнта упродовж двох останніх двох років після надання консультування або роботи у клієнта.

Результати розгляду скарги або апеляції повідомляються замовнику у письмовому вигляді протягом 10 робочих днів з моменту подання.

ОС надає апелянту офіційне повідомлення щодо результатів та завершення процесу розгляду апеляції (скарги).

У випадку задоволення скарги або апеляції ОС повинен вжити будь-яких подальших заходів, необхідних для вирішення апеляції або скарги.

## 8 Система управління

### 8.1 Вид системи управління

ОС встановив та підтримує систему управління згідно з варіантом А стандарту ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2019.

#### 8.1.1 Загальні документи системи управління

Система управління ОС охоплює:

- настанову з якості, політики, визначення відповідальності;