

 Незалежні Фахові Експертизи Independent Professional Expertises Наукова установа Scientific institution Орган з оцінки відповідності Body of conformity assessment Орган з інспектування Body of do inspection	Реєстраційний номер НААУ: 70581
	ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019 (EN ISO/IEC 17020:2012, IDT; ISO/IEC 17020:2012, IDT)
ТОВ «НФЕ»	Процедура: Б5 П17020 (7.5, 7.6)/01-5.3/04:2025

ЗАТВЕРДЖЕНО:

наказ ТОВ «НФЕ»

№ 01-6.1/25-004 від 28 лютого 2025 року

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019 (EN ISO/IEC 17020:2012, IDT; ISO/IEC 17020:2012, IDT)

РОЗГЛЯД СКАРГ І АПЕЛЯЦІЙ Додаток Б5 до НАСТАНОВИ органу з інспектування ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «НЕЗАЛЕЖНІ ФАХОВІ ЕКСПЕРТИЗИ» (ідентифікаційний код юридичної особи: 43530289)

Україна, 04053, м. Київ, вул. Вознесенський узвіз, 10-А, офіс 304

РОЗГЛЯД СКАРГ І АПЕЛЯЦІЙ					
Редакція	04	Розробник:	м.н.с. Крилова О.І.	Сторінка	1
Дата введення	01.03.2025	Рецензент:	к.ю.н. Романовська Л.А.	Всього сторінок	11

 Незалежні Фахові Експертизи Independent Professional Expertises Наукова установа Scientific institution Орган з оцінки відповідності Body of conformity assessment Орган з інспектування Body of do inspection	Реєстраційний номер НААУ: 70581
	ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019 (EN ISO/IEC 17020:2012, IDT; ISO/IEC 17020:2012, IDT)
ТОВ «НФЕ»	Процедура: Б5 П17020 (7.5, 7.6)/01-5.3/04:2025

Передмова

1. ДОКУМЕНТ РОЗРОБЛЕНО:

молодший науковий співробітник Крилова О.І.,

2. РЕЦЕНЗЕНТ:

кандидат юридичних наук Романовська Л.А.,

3. ВВЕДЕНО:

наказ ТОВ «НФЕ» № 01-6.1/25-004 від 28 лютого 2025 року.

4. ПЕРІОДИЧНІСТЬ ПЕРЕВІРКИ:

- за необхідністю.

Список утримувачів Б5 П17020 (7.5, 7.6):

1. **Паперовий примірник (копія)** – Національне агентство з акредитації України (НААУ).
2. **Електронний примірник, захищений паролем (робочий примірник розробника)** – ПК (сервер) інв. 104000001 програмна продукція BAS for document management. CORP Реєстр 01-5.3 Реєстр локальних нормативно-правових актів СУ ОІ (EN ISO/IEC 17020) (користувачі: визначені рівнем доступу до електронних документів серверу ТОВ «НФЕ»).
3. **Електронний примірник у версії «для читання»** – ПК (сервер) інв. 104000001, тека «NFE» - «(КП)_Контрольні примірники (pdf)» на сервері, (користувачі: визначені рівнем доступу до електронних документів серверу ТОВ «НФЕ»).

**Документи системи управління органу з інспектування є власністю
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «НЕЗАЛЕЖНІ ФАХОВІ
ЕКСПЕРТИЗИ»**

**не можуть розповсюджуватися цілком або частково за межі організації,
крім керівних документів, які призначені для інформування замовника
чи наочного розміщення для ознайомлення персоналу**

РОЗГЛЯД СКАРГ І АПЕЛЯЦІЙ					
Редакція	04	Розробник:	м.н.с. Крилова О.І.	Сторінка	2
Дата введення	01.03.2025	Рецензент:	к.ю.н. Романовська Л.А.	Всього сторінок	11

 Незалежні Фахові Експертизи Independent Professional Expertises Наукова установа Scientific institution Орган з оцінки відповідності Body of conformity assessment Орган з інспектування Body of do inspection	Реєстраційний номер НААУ: 70581
	ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019 (EN ISO/IEC 17020:2012, IDT; ISO/IEC 17020:2012, IDT)
ТОВ «НФЕ»	Процедура: Б5 П17020 (7.5, 7.6)/01-5.3/04:2025

ЗМІСТ:

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ (П.7.5, 7.6.2, 7.6.4 ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019 (EN ISO/IEC 17020:2012, IDT; ISO/IEC 17020:2012, IDT).....	4
3. ОЗНАЙОМЛЕННЯ ЗАЦІКАВЛЕНИХ СТОРІН ІЗ ЗМІСТОМ ПРОЦЕДУРИ ЩОДО СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ (П.7.5.2, 7.6.2 ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019 (EN ISO/IEC 17020:2012, IDT; ISO/IEC 17020:2012, IDT).	8
4. РОЗСЛІДУВАННЯ СКАРГИ АБО АПЕЛЯЦІЇ І ПРИЙНЯТТЯ РІШЕННЯ ЩОДО ДІЙ, ЯКІ МАЮТЬ БУТИ ВИКОНАНІ У ВІДПОВІДЬ НА НИХ (П.7.6.1 А) ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019 (EN ISO/IEC 17020:2012, IDT; ISO/IEC 17020:2012, IDT).	8
5. АНАЛІЗУВАННЯ ТА ЗАБЕЗПЕЧУВАННЯ ТОГО, ЩОБ БУЛИ ВИКОНАНІ НАЛЕЖНІ КОРИГУВАЛЬНІ ДІЇ (П.7.6.1 С) ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019 (EN ISO/IEC 17020:2012, IDT; ISO/IEC 17020:2012, IDT).	9
6. ЗАПИСИ: ВІДСТЕЖУВАННЯ ТА РЕЄСТРАЦІЯ СКАРГ І АПЕЛЯЦІЙ, ЗОКРЕМА ЗАХОДІВ, УЖИТИХ ДЛЯ ЇХ ВИРІШЕННЯ (П.7.6.1 В), 7.6.3, 7.6.5 ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019 (EN ISO/IEC 17020:2012, IDT; ISO/IEC 17020:2012, IDT).	9
ЛИСТ ОЗНАЙОМЛЕННЯ ПЕРСОНАЛУ З ДОКУМЕНТАМИ СУ 17020.....	10

РОЗГЛЯД СКАРГ І АПЕЛЯЦІЙ					
Редакція	04	Розробник:	м.н.с. Крилова О.І.	Сторінка	3
Дата введення	01.03.2025	Рецензент:	к.ю.н. Романовська Л.А.	Всього сторінок	11