

ЗАТВЕРДЖУЮ/ APPROVED BY:  
Директор/ Chief Executive Officer  
Сертифікаційний орган «ІМС ІНТЕРНЕТШНЛ» /  
Certification body "IMS INTERNATIONAL"  
А.С.Синято/ A.Sinyato  
05 січня 2024 р. / January 05, 2024

## УПРАВЛІННЯ СКАРГАМИ ТА АПЕЛЯЦІЯМИ

## MANAGEMENT OF COMPLAINTS AND APPEALS

### Ціль

Даний документ встановлює процедури отримання, оцінювання та прийняття рішення щодо апеляцій, скарг та спірних питань стосовно діяльності сертифікаційного органу СО «ІМС ІНТЕРНЕТШНЛ», поданих третіми особами.

Мета управління скаргами та апеляціями:

- відновлення задоволеності клієнтів
- запобігання негативному впливу на задоволеність клієнтів, такому як втрата продажів та іміджу
- підтримка та оптимізація процесу постійного поліпшення.

### Сфера застосування

Дана документована процедура застосовується всім персоналом сертифікаційного органу СО «ІМС ІНТЕРНЕТШНЛ». Сертифікаційний орган СО «ІМС ІНТЕРНЕТШНЛ» самостійно підтримує процес управління скаргами та апеляціями.

Скарги в рамках сертифікаційного органу СО «ІМС ІНТЕРНЕТШНЛ» щодо співробітників, процесів або процедур розглядаються як внутрішні події і не обробляються відповідно до цієї процедури.

### Правові наслідки

Наслідки для компанії в цивільному і адміністративному праві які не можуть бути виключені

Вплив на громадськість

Інтереси засобів масової інформації які не можуть бути виключені

Конфіденційність змісту

Скарги щодо осіб, такі як, наприклад, поведінка щодо клієнта або якості обслуговування з точки зору спеціальних знань. Конфіденційність також може поширюватись і на особу, що подає скаргу.

Внутрішня подія

Скарги на внутрішні процеси СО «ІМС ІНТЕРНЕТШНЛ» або поведінку співробітників усередині компанії.

Скарга на відміну від апеляції — заява про незадоволеність діями Сертифікаційного органу чи

### Goal

This document establishes the procedures for receiving, evaluating and making a decision on appeals, complaints and disputed issues regarding the activities of the certification body CB "IMS INTERNATIONAL" submitted by third parties.

Purpose of complaints management and appeal by:

- restoration of customer satisfaction
- preventing negative impacts on customer satisfaction, such as loss of sales and image
- support and optimization of the continuous improvement process.

### Scope of application

This documented procedure is used by all personnel of the certification body CB "IMS INTERNATIONAL". The certification body of "CB "IMS INTERNATIONAL" independently supports the process of managing complaints and appeals.

Complaints within the certification body of CB "IMS INTERNATIONAL" regarding employees, processes or procedures are considered internal events and are not processed in accordance with this procedure.

### Legal consequences

Consequences for the company in civil and administrative law that cannot be excluded

Impact on the public

Interests of mass media which cannot be excluded

Content privacy

Complaints about individuals, such as customer behavior or service quality in terms of expertise. Confidentiality may also extend to the person making the complaint.

Internal event

Complaints about the internal processes of the Certification Body of CB "IMS INTERNATIONAL" or the behavior of employees within the company.

A complaint, unlike an appeal, is a statement of dissatisfaction with the actions of the Certification Body or Accreditation Body by any organization or

органу акредитації з боку будь-якої організації чи особи.

Наступні уточнення застосовуються для цієї процедури:

«Суттєвою» скаргою є:

- скарги від органу акредитації щодо клієнтів сертифікаційного органу СО «ІМС ІНТЕРНЕТШНЛ»
- скарги третіх сторін (сторонніх компаній, організацій або приватних осіб) щодо клієнтів сертифікаційного органу СО «ІМС ІНТЕРНЕТШНЛ»
- неприйняття стандартних контрактів
- неприйняття рішень щодо сертифікації (заперечення/претензії)
- неправильний запис у базі даних
- потенційні загрози судових позовів, дії відкриті для публічного доступу або скарги з відшкодуванням збитку
- сертифікати, які не видані через 3 місяці після коригувальних дій

Всі інші скарги вважаються «незначними».

Наступні ознаки використовуються в якості основи для аналізу причин або підстав для скарг у щорічних статистичних даних:

- скарга третьої сторони щодо клієнтів Сертифікаційного органу СО «ІМС ІНТЕРНЕТШНЛ» (органу акредитації, державних установ, державних органів влади, власників стандартну)
- важкодоступність працівників Сертифікаційного органу СО «ІМС ІНТЕРНЕТШНЛ»
- надто довга тривалість обробки запитів або комерційних пропозицій
- неадекватне або неприйнятне надання пропозицій щодо ціни або контракту
- критика щодо угоди про дати, призначення аудиторів, час аудиту
- недоліки загальних показників (результатів/звітів з аудиту)
- надто довга тривалість видачі сертифікату
- помилки в сертифікаті, пошкоджені сертифікати
- помилки введення бази даних
- помилки або надто довга тривалість обробки документів фінансової та податкової звітності
- інші
- відсутність відповідальності

### Відповідальність

#### Директор

Директор несе відповідальність за:

- затвердження правил, що стосуються управління скаргами та апеляціями
- забезпечення нормального функціонування процесу управління скаргами та апеляціями та його оцінки в рамках аналізу з боку керівництва

person.

The following clarifications apply to this procedure:

A "substantial" complaint is:

- complaints from the accreditation body regarding clients of the certification body CB "IMS INTERNATIONAL"
- complaints of third parties (third-party companies, organizations or private individuals) regarding clients of the certification body of CB "IMS INTERNATIONAL"
- rejection of standard contracts
- not making decisions on certification (objections/claims)
- invalid entry in the database
- potential threats of lawsuits, actions open to public access, or complaints for damages
- certificates that are not issued after 3 months after corrective actions

All other complaints are considered "minor".

The following features are used as a basis for analyzing the reasons or grounds for complaints in the annual statistics:

- a third-party complaint regarding clients of the CB "IMS INTERNATIONAL" (accreditation body, state institutions, state authorities, owners of the standard)
- difficult accessibility of employees of the Certification Body of CB "IMS INTERNATIONAL"
- processing requests or commercial offers is too long
- inadequate or unacceptable provision of price or contract proposals
- criticism regarding the agreement on dates, appointment of auditors, time of audit
- shortcomings of general indicators (results/audit reports)
- too long duration of certificate issuance
- errors in the certificate, damaged certificates
- database input errors
- errors or excessively long processing time of financial and tax reporting documents
- others
- lack of responsibility

### Responsibility

#### The Director

The Director is responsible for:

- approval of rules relating to the management of complaints and appeals
- ensuring the normal functioning of the complaints and appeals management process and its assessment within the framework of management analysis

- взаємодію та інформування зацікавлених сторін (Акціонерів, громадськості, Ради органу сертифікації)
- конфіденційний розгляд скарг, які відносяться тільки до осіб
- залучення юристів, ЗМІ, страхових компаній за необхідності

#### Виконавчий директор

Виконавчий директор несе відповідальність за:

- введення, контроль, управління та подальше вдосконалення процедури управління скаргами та апеляціями в Сертифікаційному органі СО «ІМС ІНТЕРНЕТІОНЛ»
- реєстрування та обробку конкретних скарг та залучення персоналу Сертифікаційного органу СО «ІМС ІНТЕРНЕТІОНЛ» для обробки скарг
- взаємодію та інформування клієнтів та Сертифікаційного органу СО «ІМС ІНТЕРНЕТІОНЛ»
- аналіз скарг та апеляцій щодо слабких сторін і потенціалів для поліпшення Сертифікаційного органу СО «ІМС ІНТЕРНЕТІОНЛ» ініціювання коригувальних та запобіжних дій
- перевірку дотримання правил з управління скаргами та апеляціями, у тому числі під час внутрішніх аудитів

#### Опис дій

Порядок управління скаргами та апеляціями розділений на 3 етапи:

- Отримання та реєстрація (п. 5.1)
- Обробка (п. 5.2)
- Тимчасове архівування, анонімна оцінка, видалення (п. 5.3).

#### Управління скаргами

СО реєструє отриману апеляцію або скаргу і поводить з ними у відповідності із Законом України «Про звернення громадян».

Звернення, розглядання і рішення щодо апеляції не повинні спричинити будь-яких дискримінаційних дій стосовно апелянта.

Процес розгляду апеляції або скарги включає наступні процедури:

- а) схему процесу отримання, підтвердження і розглядання апеляції або скарги, а також для вирішення того, які дії необхідно вжити у відповідь на неї, враховуючи результати попередніх подібних апеляцій або скарг;
- б) відстежування і реєстрування апеляції або скарги, зокрема дій, ужитих для її вирішення;
- в) забезпечення того, щоб були запроваджені будь-які належні коригування і коригувальні дії.

- interaction and informing of interested parties (Shareholders, the public, the Board of the certification body)
- confidential consideration of complaints that relate only to individuals
- involvement of lawyers, mass media, insurance companies if necessary

#### CEO

The Executive Director is responsible for:

- introduction, control, management and further improvement of the complaints and appeals management procedure in the CB “IMS INTERNATIONAL”
- registration and processing of specific complaints and involvement of the personnel of the CB “IMS INTERNATIONAL” to process complaints
- interaction and informing clients and the CB “IMS INTERNATIONAL”
- analysis of complaints and appeals regarding weaknesses and potentials for improvement of the CB “IMS INTERNATIONAL”, initiation of corrective and preventive actions
- verification of compliance with the rules for managing complaints and appeals, including during internal audits

#### Description of actions

The procedure for managing complaints and appeals is divided into 3 stages:

- Receipt and registration (clause 5.1)
- Processing (clause 5.2)
- Temporary archiving, anonymous evaluation, deletion (clause 5.3).

#### Complaints management

CB registers the received appeal or complaint and deals with them in accordance with the Law of Ukraine "On Appeals of Citizens".

Appeal, consideration and decision regarding appeals must not result in any discriminatory action against the appellant.

The appeal or complaint review process includes the following procedures:

- a) scheme of the process of receiving, confirming and considering an appeal or complaint, as well as for deciding what actions should be taken in response to it, taking into account the results of previous similar appeals or complaints;
  - b) tracking and registration of an appeal or complaint, in particular the actions taken to resolve it;
  - c) ensuring that any appropriate adjustments and corrective actions are implemented.
- Appeals or complaints from the same appellant on the

Розгляду не підлягають апеляції або скарги від одного і того ж апелянта з одного і того ж питання, якщо по цій апеляції або апеляції вже було прийняте рішення.

Апелянт може у будь-який час відізвати подану апеляцію або скаргу. У цьому випадку розгляд апеляції або скарги припиняється. Розгляд проблеми, що порушена у цій апеляції або скарзі вдруге, не проводиться.

СО визначає, разом з клієнтом і скаржником, чи потрібно, і якщо так, у якому обсязі, розголошувати предмет скарги та її висновки.

### Отримання та реєстрація скарг

Скарги можуть бути отримані у письмовій (офіційний лист поштою, факсом або електронною поштою) або усній формі (телефонний дзвінок, або заява з вуст в уста). Кожен співробітник при отриманні скарги повинен проінформувати про це Виконавчого Директора, який розглядає скаргу та організує її подальшу обробку.

В сенсі даної документованої процедури скаргами не є:

- повідомлення щодо невеликих помилок в рахунках-фактурах, листах тощо, якщо вони можуть бути негайно усунені відповідним персоналом. Якщо такі помилки будуть траплятися часто, Виконавчий Директор зобов'язаний ініціювати розробку та впровадження коригувальних дій
- повідомлення співробітників СО «ІМС ІНТЕРНЕТІОНЛ», що стосуються внутрішніх процесів або процедур. Такі скарги повинні бути спрямовані відповідним керівникам департаментів, а рішення має бути знайдено за допомогою внутрішніх засобів комунікації
- скарги щодо особистої поведінки співробітників Сертифікаційного органу СО «ІМС ІНТЕРНЕТІОНЛ» або зовнішніх аудиторів, зроблені іншими співробітниками Сертифікаційного органу СО «ІМС ІНТЕРНЕТІОНЛ» або людьми за межами компанії, обробляються керівниками відповідних департаментів в рамках конфіденційної співбесіди.

Після отримання скарги ВД перевіряє відповідність отриманої скарги ознакам наведеним у даній документованій процедурі. У разі відповідності, протягом 1 робочого дня, Виконавчий Директор реєструє скаргу та будь-які отримані документи.

### Обробка скарги

Після реєстрації скарги ВД аналізує чи є дана скарга обґрунтованою, якщо ні записує відповідні причини та закриває скаргу.

Якщо скарга обґрунтована ВД аналізує чи має вона вплив на громадськість або правові наслідки, що мають відношення до страхування або до захисту

same issue shall not be considered, if a decision has already been made on this appeal or appeal.

The appellant may withdraw the submitted appeal or complaint at any time. In this case, consideration of the appeal or complaint is terminated. Consideration of the issue raised in this appeal or complaint for the second time is not conducted.

The CB determines, together with the client and the complainant, whether it is necessary, and if so, to what extent, to disclose the subject of the complaint and its conclusions.

### Receiving and registering complaints

Complaints can be received in writing (official letter by post, fax or e-mail) or verbally (phone call or word of mouth). Each employee, upon receiving a complaint, must inform the Executive Director about it, who will consider the complaint and organize its further processing.

In the sense of this documented procedure, complaints are not:

- reporting minor errors in invoices, letters, etc., if they can be corrected immediately by the relevant staff. If such errors occur frequently, the Executive Director shall initiate the development and implementation of corrective actions
- messages from employees of the CB “IMS INTERNATIONAL” regarding internal processes or procedures. Such complaints should be directed to the appropriate department heads, and a solution should be found through internal means of communication
- complaints regarding the personal behavior of employees of the CB “IMS INTERNATIONAL” or external of auditors, made by other employees of the CB “IMS INTERNATIONAL” or by people outside the company, are processed by the heads of the relevant departments as part of a confidential interview.

After receiving a complaint, the CEO checks whether the received complaint meets the criteria specified in this documented procedure. In case of compliance, within 1 working day, the Executive Director registers the complaint and any documents received.

### Complaint processing

After registering a complaint, the CEO analyzes whether the complaint is justified, if not, records the relevant reasons and closes the complaint.

If the complaint is well-founded, the CEO analyzes whether it has an impact on the public or legal consequences related to insurance or information protection. If there is a relevant influence, the CEO



інформації. Якщо є наявність відповідного впливу, ВД негайно інформує директора.

Якщо рішення щодо скарги не може бути прийнято негайно, за 2 робочі дні після отримання скарги, ВД інформує особу або організацію, що звернулася зі скарою про хід розгляду та обробки скарги.

Виконавчий Директор організує обробку скарги, та за необхідності залучає до процесу обробки скарги відповідних керівників департаментів та співробітників СО «ІМС ІНТЕРНЕТ»

Скарга обробляється на основі повного розуміння точки зору людини або організації, яка звернулася зі скарою. Намір полягає в тому, щоб запропонувати і здійснити коригувальні дії які підходять для розглянутого випадку.

Скарга повинна бути оброблена якомога швидше. Якщо відповідальний залучений працівник не робить ніяких дій у зв'язку зі скарою протягом 5 днів, Виконавчий Директор інформує керівника відповідного департаменту. Якщо немає ніякої реакції протягом наступних 5 днів, Виконавчий Директор інформує директора. Період очікування виконання подальших дій, наприклад очікування на відповідь клієнта, не повинен перевищувати 3 місяці.

Скарга вважається закритою, якщо клієнт позитивно реагує на процедуру, запропоновану для вирішення скарги або в разі повної відсутності реакції, яку слід було очікувати від клієнта протягом 3 місяців. Якщо необхідно, скарги повинні бути прийняті знову і обробка повинна бути продовжена, в разі повторного звернення клієнта до СО «ІМС ІНТЕРНЕТ»

Якщо ВД не може досягти угоди з клієнтом, він може звернутися безпосередньо до Ради Сертифікаційного органу СО «ІМС ІНТЕРНЕТ», яка виступає в якості арбітражного органу. В такому разі ВД надсилає лист із змістом скарги та власним твердженням, який погоджується із Д членам Ради органу сертифікації. Рада органу сертифікації обробляє звернення під час наступних загальних зборів, в іншому разі розглядання такого звернення може бути здійснено дистанційно. Опис цього процесу для клієнта також доступний в Інтернеті.

#### **Тимчасове архівування, анонімна оцінка, видалення скарг**

Тимчасова документація зі скарг зберігається у ВД в умовах обмеженого доступу персоналу СО та зовнішніх осіб.

Наприкінці календарного року Виконавчий Директор здійснює аналіз скарг та їх причин. Цей аналіз є основою для звіту перед вищим керівництвом СО «ІМС ІНТЕРНЕТ» щодо функціонування системи

informs the director.

If a decision on the complaint cannot be made immediately, within 2 working days after receiving the complaint, the CEO informs the person or organization that made the complaint about the progress of the review and processing of the complaint.

The Executive Director organizes the processing of the complaint and, if necessary, involves the relevant heads of departments and employees of the CB “IMS INTERNATIONAL” the process of processing the complaint.

A complaint is handled on the basis of a full understanding of the point of view of the person or organization making the complaint. The intention is to propose and implement corrective actions that are appropriate for the case in question.

The complaint must be processed as soon as possible. If the responsible employee involved does not take any action in connection with the complaint within 5 days, the Executive Director informs the head of the relevant department. If there is no response within the next 5 days, the Executive Director will inform the Director. The waiting period for further actions, such as waiting for the client's response, should not exceed 3 months.

The complaint is considered closed if the client responds positively to the procedure proposed to resolve the complaint or in the case of a complete lack of response that should have been expected from the client within 3 months. If necessary, complaints should be accepted again and processing should be continued, in case of repeated application of the client to the CB “IMS INTERNATIONAL”.

If the CEO cannot reach an agreement with the client, he can apply directly to the Council of the CB “IMS INTERNATIONAL”, which acts as an arbitration body. In this case, the CEO sends a letter with the content of the complaint and its own statement, which agrees with the Department of Internal Affairs, to the members of the Council of the certification body. The board of the certification body processes the appeal during the next general meeting, otherwise consideration of such an appeal can be carried out remotely. A customer description of this process is also available online.

#### **Temporary archiving, anonymous evaluation, removal of complaints**

Temporary complaint documentation is stored in the CEO under conditions of limited access to the personnel of the Certification Body and external persons.

At the end of the calendar year, the Executive Director analyzes complaints and their causes. This analysis is the basis for a report to the top management of the CB “IMS INTERNATIONAL” regarding the

менеджменту СО «ІМС ІНТЕРНЕТІОНЛ» з метою визначення та усунення слабких місць у системи менеджменту. Цей аналіз проводиться анонімно, відповідно до причин перелічених у п.3. За потреби такий аналіз може проводитись частіше.

Відповідно до правил акредитації впродовж проведення оцінки відповідності органом акредитації СО «ІМС ІНТЕРНЕТІОНЛ» надає доступ органу акредитації до перегляду скарг та апеляцій, які відбулися з часу попередньої оцінки.

Тимчасова документація зі скарг, яка надійшла протягом року, зберігається у ВД впродовж 18 місяців після закінчення поточного року. Після закінчення визначеного терміну застарілі документи видаляються та знищуються.

#### Управління апеляціями

При незгоді з процедурами та результатами сертифікації або технічного нагляду з боку Сертифікаційного органу, заявник або інша сторона може подати апеляцію до Сертифікаційного органу. Подача апеляції не зупиняє дії прийнятих рішень.

У разі надходження апеляції на адресу СО, управління апеляцією здійснюється згідно з вимогами цієї процедури, з урахуванням вимог ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1; ДСТУ ISO 9001, ДСТУ EN ISO 9001, ISO 9001, ДСТУ ISO 22000, ISO 22000, ДСТУ ISO 14001, ISO 14001, ДСТУ ISO/IEC 27001, ISO 27001, ISO 45001, ДСТУ ISO 50001, ДСТУ ISO 13485.

До розгляду апеляцій та прийняття рішень за ними не повинен залучатись персонал, який був залучений до діяльності, безпосередньо пов'язаної з цими апеляціями, а також персонал, який надавав консультування апелянту чи скаргнику, чи працював у нього на протязі двох років до дати розгляду апеляції.

#### Порядок подання апеляцій

Апеляція повинна подаватися в письмовій формі на ім'я керівника Сертифікаційного органу протягом місяця після отримання заявником рішення або інформації про дії чи бездіяльність Сертифікаційного органу, які заявник бажає оскаржити.

Термін подачі апеляції не повинен перевищувати одного місяця від дати одержання рішення Сертифікаційного органу або відмови у відновленні порушених прав з боку Сертифікаційного органу.

Апеляція подається за наявності у заявника рішення Сертифікаційного органу або при вчиненні Сертифікаційним органом дій, які, на погляд заявника,

functioning of the management system of the CB “IMS INTERNATIONAL” in order to identify and eliminate weaknesses in the management system. This analysis is conducted anonymously, in accordance with the reasons listed in clause 3. If necessary, such an analysis can be carried out more often.

In accordance with the accreditation rules, during the conformity assessment, the accreditation body of the CB “IMS INTERNATIONAL” provides access to the accreditation body to review complaints and appeals that have occurred since the previous assessment.

Temporary documentation of complaints received during the year is kept by the CEO for 18 months after the end of the current year. After the expiration of the specified period, outdated documents are deleted and destroyed.

#### Appeals management

In case of disagreement with the procedures and results of certification or technical supervision by the Certification Body, the applicant or another party may file an appeal with the Certification Body. Filing an appeal does not suspend the effect of the decisions made.

In the event of an appeal being received at the SO address, the appeal is managed in accordance with the requirements of this procedure, taking into account the requirements of DSTU EN ISO/IEC 17021-1; DSTU ISO 9001, DSTU EN ISO 9001, ISO 9001, DSTU ISO 22000, ISO 22000, DSTU ISO 14001, ISO 14001, DSTU ISO/IEC 27001, ISO 27001, ISO 45001, DSTU ISO 50001, DSTU ISO 13485.

Personnel who were involved in activities directly related to these appeals, as well as personnel who provided advice to the appellant or complainant or worked for him during the two years prior to the date of the appeal, should not be involved in the consideration of appeals and decision-making thereof.

#### The procedure for submitting appeals

The appeal must be submitted in writing to the head of the Certification Body within one month after the applicant receives the decision or information about the actions or inaction of the Certification Body that the applicant wishes to appeal.

The deadline for filing an appeal should not exceed one month from the date of receipt of the Certification Body's decision or the Certification Body's refusal to restore the violated rights.

The appeal is submitted if the applicant has a decision of the Certification Body or if the Certification Body takes actions that, in the opinion of the applicant, lead to a violation of his rights and interests in the field of

призводять до порушення його прав та інтересів у сфері сертифікації.

В апеляції повинна бути чітко викладена її суть. До апеляції додаються всі документи і матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції, як правило:

- листування щодо спірного питання між заявником та Сертифікаційним органом;
- копії рішення про відмову видачі сертифіката на систему управління/ скорочення галузі/призупинення/скасування сертифіката на систему управління та ін.

Сертифікаційного органу може вимагати надання інших документів, що необхідні для розгляду апеляції. Розгляду не підлягають апеляції від одного й того ж апелянта з одного й того ж питання, якщо вперше по апеляції рішення було прийняте.

#### Реєстрація апеляцій

Усі апеляції, за винятком тих, що надійшли з порушенням вимог, зазначених у п. 5.2.2 цієї процедури та тих, за якими неможливо встановити авторство, підлягають обов'язковій реєстрації.

Апеляції, які визнані Сертифікаційним органом обґрунтованими, додатково реєструються у електронному Журналі реєстрації пропозицій, заяв і скарг DF-IMS00-002 Форма управління скаргами та апеляціями.

#### Порядок розгляду апеляцій

Апеляція, що надійшла, повинна бути проаналізована керівником Сертифікаційним органом, при цьому визначається чи відноситься апеляція до діяльності з сертифікації.

Зареєстрована в установленому порядку апеляція та інші матеріали, що надійшли разом з нею, передаються керівнику Сертифікаційного органу.

ВД і директор розглядають апеляцію у термін, що не перевищує одного місяця з дати її реєстрації. Якщо в місячний термін вирішити порушені в апеляції питання неможливо, директор встановлює додатковий термін для її розгляду, про що повідомляє апелянта. Загальний термін розгляду апеляції не може перевищувати 45 (сорока п'яти) робочих днів.

За результатами розгляду апеляції керівником Сертифікаційного органу приймається рішення:

- якщо визнаються дії або рішення Сертифікаційного органу неправомірними, приймається рішення про обґрунтованість апеляції та необхідність усунення допущеного порушення та/чи скасування прийнятого ним рішення.
- якщо визнаються дії або рішення правомірними, приймається рішення про відмову у задоволенні апеляції.

certification.

The appeal must clearly state its essence. All documents and materials that confirm and explain the facts contained in the appeal are attached to the appeal, as a rule:

- correspondence regarding a disputed issue between the applicant and the Certification Body;
- copies of the decision on the refusal to issue a certificate for the management system/ reduction of the branch/suspension/cancellation of the certificate for the management system, etc.

The certification body may require the provision of other documents necessary for consideration of the appeal.

Appeals from the same appellant on the same issue are not subject to consideration, if the decision was made for the first time on appeal.

#### Registration of appeals

All appeals, with the exception of those received in violation of the requirements specified in clause 5.2.2 of this procedure and those for which it is impossible to establish authorship, are subject to mandatory registration.

Appeals, which are recognized by the Certification Body as well-founded, are additionally registered in the electronic Journal of registration of proposals, statements and complaints DF-IMS00-002 Complaints and appeals management form.

#### The procedure for consideration of appeals

The received appeal must be analyzed by the head of the Certification Body, while determining whether the appeal relates to certification activities.

The appeal registered in the prescribed manner and other materials received together with it are handed over to the head of the Certification Body.

The CEO and the director consider the appeal within a period not exceeding one month from the date of its registration. If it is impossible to resolve the issues raised in the appeal within a month, the director sets an additional deadline for its consideration, which the appellant is informed about. The total term of consideration of the appeal cannot exceed 45 (forty-five) working days.

Based on the results of the review of the appeal, the head of the Certification Body makes a decision:

- if the actions or decisions of the Certification Body are found to be illegal, a decision is made on the validity of the appeal and the need to eliminate the committed violation and/or cancel the decision made by it.
- if the actions or decisions are recognized as legitimate, a decision is made to reject the appeal. The decision must be signed by the director and all

**Управління скаргами та апеляціями**  
**Management of complaints and appeals**



Редакція № 1 від 01.05.2023  
Edition No. 1 dated 01.05.2023

DF-IMS00-016

Стр. 8 з 8

Рішення повинне бути підписане директором та всіма учасниками, які брали участь у розгляді апеляції.

Рішення письмово доводиться до сторін, які брали участь у розгляді апеляції.

У разі незгоди однієї зі сторін з рішенням Сертифікаційного органу вона може звернутися до Міністерства економіки та розвитку України, Національного агентства з акредитації України або до суду згідно з чинним законодавством.

Документація щодо розгляду апеляцій зберігається в Сертифікаційному органі протягом десяти років з дати прийняття рішення.

6 Додатки

- DF-IMS00-012 Щорічний звіт про стан системи менеджменту для аналізу з боку керівництва
- DF-IMS00-002 Форма управління скаргами та апеляціями

participants who participated in the appeal.

The decision is delivered in writing to the parties who participated in the appeal.

If one of the parties disagrees with the decision of the Certification Body, it may appeal to the Ministry of Economy and Development of Ukraine, the National Accreditation Agency of Ukraine or to the court in accordance with the current legislation.

The documentation regarding the review of appeals is kept by the Certification Body for ten years from the date of the decision.

6 Appendices

- DF-IMS00-012 Annual report on the status of the management system for review by management
- DF-IMS00-002 Complaints and Appeals Management Form

Виконавчий Директор: CEO:

Директор СО «ІМС ІНТЕРНЕТШІЛ»  
Director CB “IMS INTERNATIONAL”

Попова О.  
Popova O.  
Синято А.  
Sinyato A.