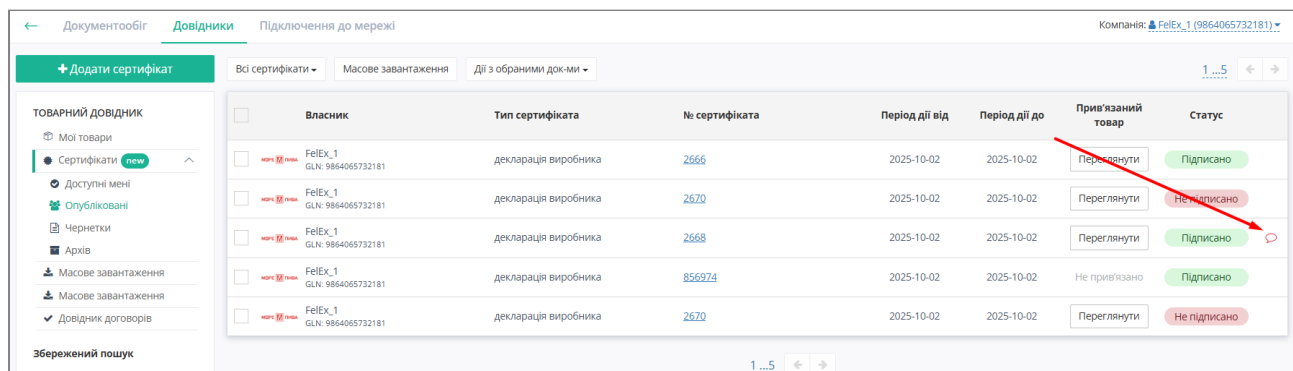


Скарги на опублікований сертифікат

За наявності помилок в опублікованому сертифікаті Мережа може додати скаргу з детальним описом причини. Після створення скарги Власник сертифіката отримує відповідний лист на пошту. Сертифікати, на які є відкрита скарга, позначаються для

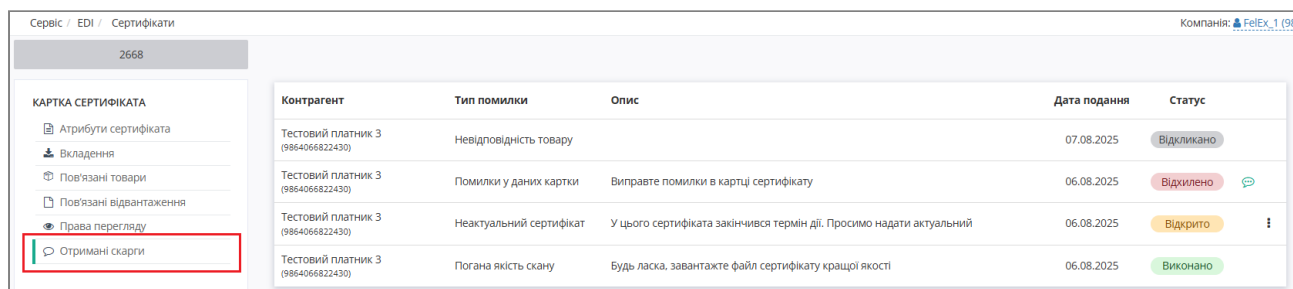
Власника у папці «Опубліковані» іконкою  (Зображення 1).



Власник	Тип сертифіката	№ сертифіката	Період дії від	Період дії до	Прив'язаний товар	Статус
FelEx_1 GLN: 9864065732181	декларация виробника	2666	2025-10-02	2025-10-02	Переглянути	Підписано
FelEx_1 GLN: 9864065732181	декларация виробника	2670	2025-10-02	2025-10-02	Переглянути	Не підписано
FelEx_1 GLN: 9864065732181	декларация виробника	2668	2025-10-02	2025-10-02	Переглянути	Підписано 
FelEx_1 GLN: 9864065732181	декларация виробника	856974	2025-10-02	2025-10-02	Не прив'язано	Підписано
FelEx_1 GLN: 9864065732181	декларация виробника	2670	2025-10-02	2025-10-02	Переглянути	Не підписано

Зображення 1 - Вкладка «Вкладення»

При натисканні на іконку  відкривається Картка сертифіката на вкладці «Отримані скарги», де Власник Сертифіката може побачити перелік скарг на обраний Сертифікат (Зображення 2).



Контрагент	Тип помилки	Опис	Дата подання	Статус
Тестовий платник З (9864066822430)	Невідповідність товару		07.08.2025	Відкликано
Тестовий платник З (9864066822430)	Помилки у даних картки	Виправте помилки в картці сертифікату	06.08.2025	Відхилено 
Тестовий платник З (9864066822430)	Неактуальний сертифікат	У цього сертифіката закінчився термін дії. Просимо надати актуальний	06.08.2025	Відкрито
Тестовий платник З (9864066822430)	Погана якість скану	Будь ласка, завантажте файл сертифікату кращої якості	06.08.2025	Виконано

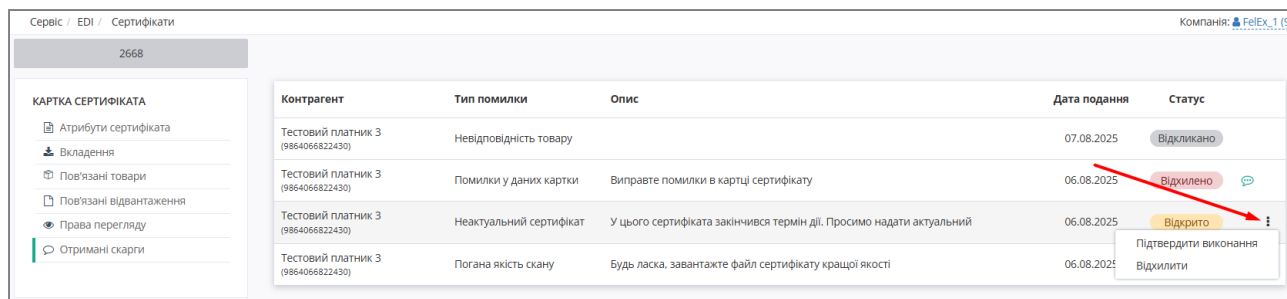
Зображення 2 - Список скарг на обраний сертифікат

Скарга на Сертифікат може знаходитись в одному з наступних статусів:

- **Відкрито** - скарга створена і ще не опрацьована Власником сертифіката. Потребує виконання дій з боку Власника сертифіката.
- **Відхилено** - Власник сертифіката відхилив скаргу із зазначенням причини відхилення. Дії не потрібні.
- **Виконано** - Власник сертифіката виконав дії, зазначені Мережею в скарзі, для виправлення помилки сертифіката. Дії не потрібні.
- **Відкликано** - Мережа відкликала свою скаргу. Дії не потрібні.

Після розгляду і опрацювання відкритої скарги (за потреби - внесення змін до сертифіката) Власник сертифіката **змінює статус** скарги для повідомлення Мережі про результати розгляду. Для цього виконайте дії:

1. Натисніть іконку  праворуч від скарги в Картці сертифіката (Зображення 3).

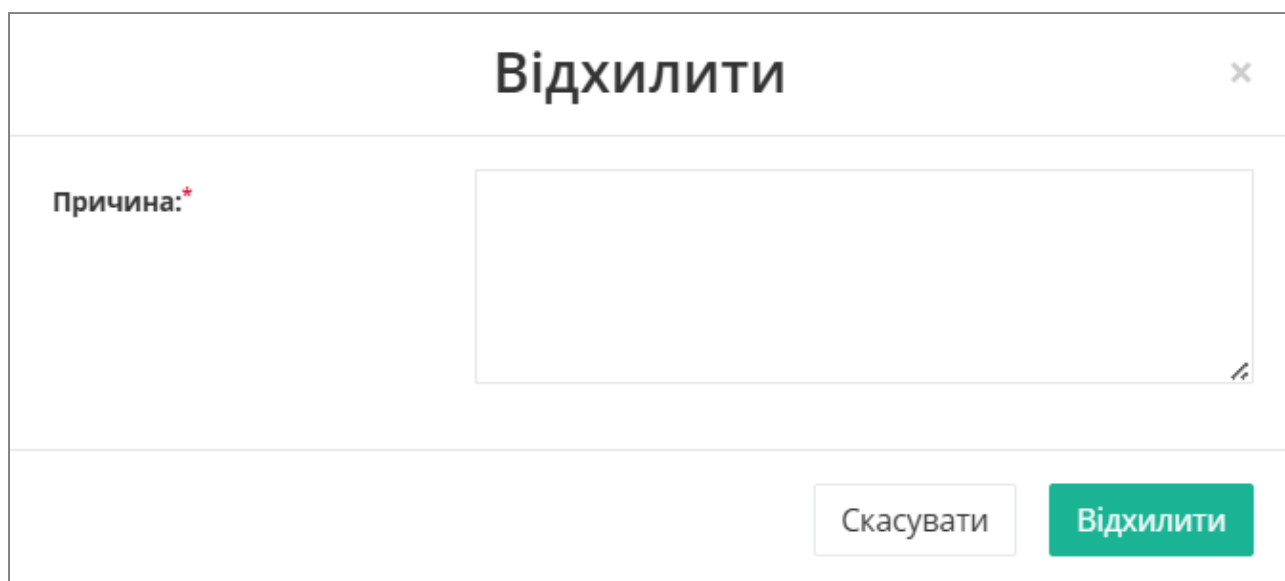


Контрагент	Тип помилки	Опис	Дата подання	Статус
Тестовий платник 3 (9864066822430)	Невідповідність товару		07.08.2025	Відкликано
Тестовий платник 3 (9864066822430)	Помилки у даних картки	Виправте помилки в картці сертифікату	06.08.2025	Відхилено
Тестовий платник 3 (9864066822430)	Неактуальний сертифікат	У цього сертифіката закінчився термін дії. Просимо надати актуальний	06.08.2025	Відкрито
Тестовий платник 3 (9864066822430)	Погана якість скану	Будь ласка, завантажте файл сертифікату кращої якості	06.08.2025	

Зображення 3 - Дії зі скаргою на сертифікат

2. В випадаючому списку оберіть дію зі скаргою:

- **Підтвердити виконання** - для переведення скарги в статус «Виконано» після внесення потрібних змін до сертифіката.
- **Відхилити** - для переведення скарги в статус «Відхилено» у разі, коли Власник сертифіката вважає скаргу безпідставною. Після вибору цієї дії з'являється вікно для введення причини відхилення скарги (Зображення 4).



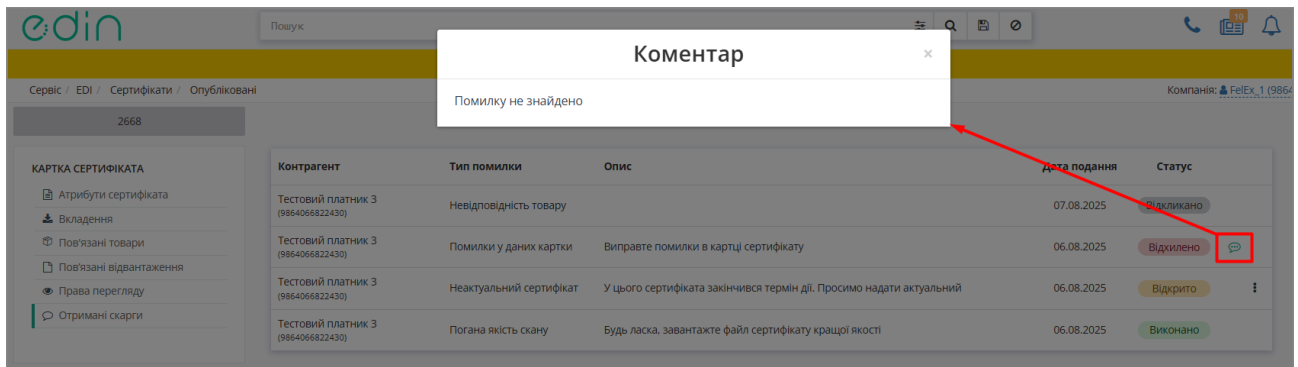
Відхилити

Причина:

СкасуватиВідхилити

Зображення 4 - Введення причини відхилення скарги на сертифікат

Введіть причину відхилення і натисніть кнопку «Відхилити». Після цього праворуч від відхиленої скарги у списку скарг замість іконки  з'явиться іконка , після натиснення якої можна переглянути причину відхилення (Зображення 5).



Зображення 5 - Перегляд причини відхилення скарги

Після опрацювання всіх скарг за сертифікатом (відхилення або виконання Власником або відкликання Мережею) іконка  зникне в переліку сертифікатів в папці «Опубліковані» (Зображення 1).

🔄Revision #1

★Created 2026-10-09 08:05:39 UTC by Наталя Сідненко

✎Updated 2026-10-09 08:34:51 UTC by Наталя Сідненко