



Система менеджмента качества

**Правила рассмотрения и реагирования на
апелляции и жалобы заявителей**

Предисловие

Цели, основные принципы документирования системы менеджмента качества органа по сертификации установлены в приказе Минэкономразвития России от 26 октября 2020 года N 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации».

Сведения о документе

1. РАЗРАБОТАН Органом по сертификации ООО «Экспертный центр»
2. ИСПОЛНИТЕЛИ Бибинеишвили З.Г., Варыпаев Ф. А., Ромашат В.А., Кулаков П.А.
3. УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ приказом генерального директора ООО «Экспертный центр» от 10.03.2021 № 01-03-21/К взамен РИ ОСЭЦ 07-2018

1 Область применения

Настоящая рабочая инструкция устанавливает правила и порядок рассмотрения жалоб и/или апелляций, связанных с деятельностью органа по сертификации продукции ООО «Экспертный центр» (ОС «ЭЦС») и принятых им решений.

Описание процесса рассмотрения жалоб и апелляций должно предоставляться всем заинтересованным сторонам по запросу.

Настоящая инструкция предоставляется всем заинтересованным сторонам по запросу, а также должна быть приведена на сайте ООО «Экспертный центр» (ООО «ЭЦС»).

2 Предпосылки для рассмотрения жалоб, апелляций

Жалоба – выражение неудовлетворенностью деятельностью ОС «ЭЦС» в отношении оцениваемой продукции.

Примечание. Жалоба может быть в форме «*претензии*», т.е. – выражение заявителем неудовлетворенности:

- качеством его обслуживания органом по сертификации;
- поведением работников органа по сертификации.

Апелляция – запрос заявителя в ОС «ЭЦС» о пересмотре его решения, принятого в отношении оцениваемой продукции.

Примечание.

Термин «апелляция» в настоящей инструкции не следует путать с использованием термина «апелляция» в юридическом смысле. Апелляции и рассмотрение апелляций в контексте оценки соответствия в настоящей инструкции считаются внутренним процессом органа по сертификации, результат которого по оценке соответствия опротестовывается.

Решение по апелляции остается решением того органа по сертификации, в который подается протест, и не требуется слушания или решения по апелляции в каком-нибудь внешнем агентстве или суде.

3 Ответственность и полномочия

Общая ответственность за организацию рассмотрение жалоб и апелляций заявителей возложена на генерального директора ООО «ЭЦС».

Общую ответственность за организацию рассмотрение жалоб и апелляций заявителей генеральный директор ООО «ЭЦС» может на время или на постоянно передавать/делегировать руководителю ОС «ЭЦС» или его заместителю с добровольного согласия последнего.

Функциональная ответственность, связанная с рассмотрением жалоб и апелляций, в том числе за сбор и проверку всей необходимой информации для подтверждения достоверности этой жалобы/апелляции, за подтверждение получения жалобы (претензии)/апелляции и предоставление их подателю сообщения о ходе работ и результатах возлагается на членов комиссии.

ООО «ЭЦС» несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб и апелляций.

4 Порядок рассмотрения жалоб

4.1 Заявитель, несогласный с результатами оценки сертификации продукции, недовольный качеством обслуживания или поведением сотрудника может обратиться в орган по сертификации с апелляцией или претензией (Приложение А).

4.2 Апелляция или жалоба (претензия) может быть составлена в организации-заявителе путём заполнения формы, помещённой на сайт ОС «ЭЦС», и направлена в на его почтовый адрес, факсом, на электронный адрес, или вручена руководителю ОС «ЭЦС», лично под подпись в «Журнале регистрации апелляций и претензий» либо, как правило, через начальника канцелярии,

4.3 Претензия может быть изложена устно:

- по телефону, в этом случае помещённую выше форму заполняет ответственный за делопроизводство ОС «ЭЦС» и направляет заявителю на указанный им адрес для подписания и возвращения в ОС «ЭЦС»;

- в приёмной ОС «ЭЦС», в этом случае ответственный за делопроизводство заполняет форму претензии, и подающий рекламацию (заявитель), согласовав данные, может лично подписать претензию и убедиться в её регистрации.

4.4 Полученную апелляцию или претензию ответственный за делопроизводство регистрирует в Журнале учёта апелляций и претензий» (Приложение Б) и без излишней задержки направляет руководителю ОС «ЭЦС» для:

- изучения её содержания;
- принятия обоснованности её подачи;
- установления срока ее рассмотрения.

4.5 Менеджер по качеству или другой назначенный руководителем органа по сертификации сотрудник изучает содержащиеся в заявлении сведения и готовит проект уведомления заявителя о получении органом по сертификации его апелляции или претензии. При необходимости в уведомлении запрашиваются недостающие для принятия решения данные. Уведомление официальным путём направляется ответственным за делопроизводство заявителю.

4.6 Система рассмотрения и принятия решения по апелляции и претензии предполагает проведение действий на трёх уровнях ответственности:

- 1-й Внутри органа по сертификации;
- 2-й Апелляционной комиссией (Приложение В);
- 3-й В суде.

4.7 При удовлетворении заявителя на первом уровне необходимость действий на более высоких уровнях отпадает.

4.8 Менеджер по качеству или другой назначенный сотрудник изучает апелляцию (претензию) и готовит решение, которое может содержать:

- предъявителя жалобы;
- предмет жалобы;
- при полном или частичном удовлетворении апелляции (претензии) срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции (претензии) - причины отказа со ссылкой на соответствующие нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

- при необходимости, перечень и выписки из документов, подтверждающих обоснованность решения;
- документальное оформление окончательного решения, принимаемого руководителем органа по сертификации.

4.9 Если жалоба не относится к деятельности ОС «ЭЦС», организация передаёт её организации-держателю сертификата в срок не более пяти рабочих дней со дня регистрации поступления жалобы.

4.10 Организация-держатель сертификата, предоставляет в ОС «ЭЦС» свидетельства об удовлетворении жалобы в виде отчёта, составленного в свободной форме, с указанием документов, доказывающих, что действия по удовлетворению жалобы были успешно проведены. В качестве приложения к отчёту предоставляет копии этих документов. Помимо отчёта организация-держатель сертификата предъявляет сведения о предупреждающих действиях в плане недопущения подобных жалоб впредь.

5 Порядок направления ответов по итогам рассмотрения апелляции (претензии)

5.1 Ответственный за делопроизводство информирует заявителя о принятом решении по телефону и официальным путём почтовыми отправлениями документов, обеспечивающими фиксированную отправку (например почтой «России», электронной почтой).

5.2 По просьбе заявителя ответственный за делопроизводство может возратить ему подлинники представленных документов, при этом в ОС «ЭЦС» остаются заверенные копии.

5.3 При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения (испытаний, экспертиз и т.п.), руководитель ОС «ЭЦС» официальным письмом информирует об этом заявителя.

Если решение не удовлетворяет заявителя, он должен письменно сообщить об этом в орган по сертификации, и руководитель органа по сертификации выносит рассмотрение апелляции или претензии на Апелляционную комиссию.

5.4 Председатель Апелляционной комиссии имеет право запросить и у руководителя органа по сертификации, и у заявителя дополнительные сведения по рассматриваемому вопросу. Результаты рассмотрения апелляции (претензии) на заседании апелляционной комиссии секретарь комиссии оформляет протоколом, передаёт его руководителю органа по сертификации и направляет почтой заявителю.

5.5 В случае решения Апелляционной комиссии в пользу заявителя, руководитель ОС «ЭЦС»:

- принимает меры по внесению коррективов в результаты оценки соответствия или по воздействию на сотрудника, на которого поступила рекламация;
- инициирует процедуру поиска причин поступления апелляции (претензии), разработки, выполнения и оценки результативности корректирующих мероприятий.

5.6 Суммарный срок рассмотрения и принятия решения по апелляции (претензии) – не более 1 месяца со дня её регистрации.

5.7 В случае неудовлетворенности принятым Апелляционной комиссией решением заявитель вправе обратиться в суд.

Приложение А

Форма для подачи апелляции (претензии)

Апелляция (претензия)

Настоящая форма содержит основные сведения, которые могут помочь лицу (Заявителю), подающему апелляцию (претензию), составить документ, который будет зарегистрирован и рассмотрен органом по сертификации.

1. Сведения о лице, подающем апелляцию, претензию (Заявителе)				
ФИО / организация				
Адрес, город, почтовый индекс, страна				
Телефон, Факс				
Электронная почта				
ФИО и полномочия лица, действующего от имени Заявителя (если применимо)				
Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)				
2. Сведения об услуге				
Номер договора				
Описание услуги				
3. Проблемы, с которыми столкнулся заявитель				
Дата возникновения проблемы				
Описание проблемы				
4. Требуемые Заявителем средства				
да <input type="checkbox"/> нет <input type="checkbox"/>				
5. Дата, подпись				
Дата		Подпись Заявителя	_____	_____
			И.О. Фамилия	
6. Приложения				
Список приложенных документов				

Приложение Б

Форма журнала

регистрации апелляций и претензий

**Орган по сертификации
ООО «Экспертный центр по
сертификации и лицензированию»**

**ЖУРНАЛ
РЕГИСТРАЦИИ АПЕЛЛЯЦИЙ И
ПРЕТЕНЗИЙ**

Начат _____

Окончен _____

Номер п/п	Дата, рег. номер документа по апелляции (претензии)	Краткое содержание апелляции (претензии)	Ответственный исполнитель	Краткое содержание принятого решения по апелляции (претензии)	Дата, рег. номер документа ответа заявителю
1	2	3	4	5	6

Приложение В

В.1 Порядок рассмотрения жалоб (претензий)

Жалобы, связанные с деятельностью ОС «ЭЦС», рассматриваются в Апелляционной комиссии в случае, если разногласия, разрешения спорных вопросов не урегулированы при осуществлении деятельности в соответствии с п. 4.6.

В.1.1 Комиссия создается приказом генерального директора ООО «Экспертный центр» на второй день после поступления жалобы в ОС «ЭЦС» на срок до разрешения спорных вопросов, разногласий.

В.1.2 Комиссия выполняет следующие функции:

- - разрешение спорных вопросов, которые могут возникнуть в случае выдачи ОС «ЭЦС» заявителю решения об отказе в выдаче сертификата соответствия;
- - разрешение спорных вопросов в связи с приостановкой действия сертификата соответствия или его аннулированием;
- - разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения поступивших жалоб.

В.1.3 В состав Комиссии входят: председатель комиссии, секретарь, а также члены комиссии - эксперты по сертификации и специалисты по соответствующим направлениям в зависимости от содержания рассматриваемого вопроса.

В.1.4 В состав комиссии привлекают компетентных специалистов, не принимавших участие в работе по сертификации продукции заявителя, подавшего жалобу.

В.1.5 Председатель Комиссии - генеральный директор ООО «Экспертный центр» - руководитель ОС «ЭЦС».

В.1.6 Секретарь Комиссии –начальник канцелярии.

В.1.7 Члены Комиссии должны иметь опыт работы в области сертификации продукции не менее пяти лет и обладать независимостью к теме рассматриваемого вопроса.

В.1.8 В состав Комиссии по апелляциям по предложению заявителя могут быть включены эксперты (технические, по сертификации) из сторонних компетентных организаций.

В.1.9 Комиссия по апелляциям функционирует по мере необходимости при поступлении от заявителей жалоб в установленном порядке.

В.1.10 Комиссия по апелляциям рассматривает все апелляции, жалобы и разногласия, поступившие в ОС «ЭЦС».

В.1.11 Комиссия по апелляциям должна:

- регистрировать все апелляции, жалобы и разногласия в Журнале входящей корреспонденции;
- предпринимать соответствующие корректирующие и предупреждающие действия;
- документально оформлять принятые меры и решения и оценивать их эффективность.

В.1.12 Секретарь Комиссии в течение двух недель оформляет протокол заседания Комиссии по рассматриваемому вопросу и направляет его заинтересованным сторонам.

В.1.13 Протокол подписывается председателем и секретарем Комиссии и визируется экспертами - членами Комиссии. При наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в протоколе. Решения Комиссии обязательны для исполнения Руководителем ОС «ЭЦС».

В.1.14 Документы и материалы работы Комиссии по апелляциям сохраняются у секретаря Комиссии в течение пяти лет после рассмотрения вопроса с соблюдением требований конфиденциальности информации.

В.2 Порядок рассмотрения апелляций

В.2.1 Если заявитель желает подать апелляцию на решение ОС «ЭЦС», он должен направить ее в письменном виде председателю Комиссии не позднее, чем через месяц после решения ОС «ЭЦС», с которым заявитель не согласен. Информация о сроках подачи апелляции доводится до заявителя (в устной форме) экспертом-исполнителем работ по сертификации или руководителями ОС «ЭЦС».

В.2.2 В апелляции должны быть указаны причины несогласия с решением ОС «ЭЦС», даны обоснования, указаны документы и т.д.

В.2.3 Апелляция поступает к секретарю Комиссии, который знакомит с ней руководителя ОС «ЭЦС», заместителя, экспертов, а также собирает необходимые для рассмотрения вопроса документы, как со стороны заявителя, так и со стороны ОС «ЭЦС».

В.2.4 Комиссия по апелляциям может затребовать следующие документы:

- переписку по вопросу между заявителем и ОС «ЭЦС»;
- результаты испытаний (протоколы, отчеты и т.д.);
- документы дела по сертификации заявителя и т.д.

В.2.5 При рассмотрении документов и их хранении обеспечивается соблюдение конфиденциальности информации и сохранности всех документов заявителя и ОС «ЭЦС». По предложению заявителя могут быть рассмотрены дополнительные требования по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении апелляции.

В.2.6 Если представленных материалов для принятия окончательного решения недостаточно, по решению председателя Комиссии может быть проведен дополнительный анализ (проверка) вопроса с привлечением, при необходимости, специалистов других предприятий и заявителя.

В.2.7 Результаты анализа оформляются в виде отчета, который прикладывается к протоколу заседания Комиссии.

В.2.8 Комиссия по апелляциям рассматривает вопросы в течение месяца после подачи апелляции заявителем.

В.2.9 При обсуждении вопросов присутствуют только члены Комиссии.

В.2.10 Если после обсуждения вопроса при принятии решения у членов Комиссии по апелляциям возникли разногласия, она может дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон и экспертами или перенести обсуждение на другое заседание.

В.2.11 Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе заседания.

В.2.12 В отдельных случаях обсуждение спорных вопросов по решению председателя Комиссии может проводиться по переписке.

В.2.13 В случае несогласия заявителя с решением Комиссии по апелляциям, он может подготовить апелляцию в вышестоящие инстанции.