

Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области» (ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова»)



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

**Порядок рассмотрения жалоб, претензий,
апелляций**

СТО ЦСМ 8.7-01-2018

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова»

2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ приказом от _____ № ____

3 Настоящий стандарт разработан на основе требований:

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг»

4 ВВЕДЕН ВЗАМЕН СТО ЦСМ 8.3.1-02-2016 Система менеджмента качества. Порядок рассмотрения апелляций

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения руководства ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова».

Содержание

1 Область применения	1
2 Нормативные ссылки	1
3 Определения	1
4 Обозначения и сокращения	1
5 Общие положения	2
6 Порядок рассмотрения апелляций, функции, права, обязанности Комиссии по апелляциям	3
7 Порядок рассмотрения жалоб (претензий)	5
8 Ответственность сторон	7
9 Записи	7
Приложение А (обязательное) Решение Комиссии по апелляциям	8
Лист согласования	9
Лист регистрации изменений	10
Лист ознакомления	11

1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт устанавливает порядок подачи и рассмотрения жалоб и апелляций в Органе по сертификации ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова», порядок организации работы Комиссии по апелляциям, ее структуру, функции, права, обязанности и ответственность.

1.2 Ответственность за разработку, актуализацию и изменение настоящего стандарта несет руководитель органа по сертификации.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие документы:

Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»

Приказ Министерства экономического развития РФ от 30 мая 2014 г № 326 «Об утверждении Критериев аккредитации, перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации, и перечня документов в области стандартизации, соблюдение требований которых заявителями, аккредитованными лицами обеспечивает их соответствие критериям аккредитации»

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг

ГОСТ Р 54295-2010 Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования»

Примечание

При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных нормативных документов. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) стандартом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р ИСО 9000.

4 Обозначения и сокращения

В настоящем стандарте применяются следующие обозначения и сокращения с соответствующей расшифровкой:

4.1 **ОС:** орган по сертификации.

4.2 **Росаккредитация:** Федеральная служба по аккредитации.

4.3 **ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова»:** Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области».

5 Общие положения

5.1 Комиссия по апелляциям ОС ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова» - орган, который создается с целью рассмотрения и принятия решения по апелляциям (жалобам, претензиям) участников подтверждения соответствия, связанных с работами по подтверждению соответствия услуг, экспертов и заявителей по вопросам сертификации, инспекционного контроля, применения знака соответствия, выдачи, приостановления и отмены действия сертификатов и по другим вопросам.

Документ разработан с учетом ГОСТ Р 54295-2010 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования», в соответствии с Приказом Минэкономразвития РФ от 30.05.2014 г № 326 «Об утверждении Критериев аккредитации, перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица, критериям аккредитации и перечня документов в области стандартизации, соблюдение требований которых заявителями, аккредитованными лицами обеспечивает их соответствие критериям аккредитации», Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации».

Персонал ОС информирует заявителя о его праве на подачу жалобы/апелляции и правилах её рассмотрения до принятия заявки на сертификацию или одновременно с принятием заявки. Правила рассмотрения жалоб размещены на сайте ОС.

5.2 Работа с апелляциями, претензиями и жалобами способствует повышению удовлетворенности потребителя. Улучшение обратной связи с потребителем, в том числе работы с апелляциями, претензиями и жалобами, связанными с неудовлетворенностью потребителей, выявляет новые возможности повышения удовлетворённости потребителей и конкурентоспособности ОС.

5.3 Работа с апелляциями и жалобами приводит к предоставлению предъявляющему претензию открытого доступа к процессу управления претензиями, повышению способности ОС последовательно, систематично и в доброжелательной форме разрешать претензии с ориентацией к взаимному удовлетворению интересов предъявляющего претензию и ОС.

5.4 Деятельность по подаче, рассмотрению и принятию решений по апелляциям/жалобам (претензиям) не носит дискриминационный характер по отношению к предъявителю апелляции/жалобы. ОС избегает любого предубеждения при взаимодействии с предъявляющим претензию.

5.5 В процессе работы с апелляциями и жалобами ОС соблюдает конфиденциальность для предотвращения ситуаций, в которых заказчик избегает оформления претензий из опасения, что раскрытие подробностей претензии может привести к неудобству или предвзятости по отношению к нему.

5.6 ОС предусматривает рассмотрение апелляций и жалоб по следующим вопросам:

- отказ в сертификации, приостановление или отмена действия сертификата;
- нарушение персоналом ОС регламентированных процедур и правил работы, установленных в действующих нормативных документах, таких как нарушение установленного порядка проведения работ, несоблюдение экспертами по сертификации требований, предъявляемых к экспертам, неисполнение работ в установленные сроки, допущение ошибок при оформлении документов и др.;
- любые другие вопросы, изложенные письменно и касающиеся разногласий между третьей стороной, держателем сертификата и сотрудниками ОС;
- жалобы на сертифицированного заказчика от потребителей и/или надзорных органов.

5.7 Жалобы, получаемые ОС, делятся на две категории. Одна категория жалоб относится к апелляциям, как выражению заявителем протеста против принятого ОС решения по результатам его работ по подтверждению соответствия. Другая категория жалоб относится к уровню качества выполняемых работ, а также к способу функционирования системы оценки соответствия.

5.8 Получение и регистрация жалоб, претензий и апелляций

5.8.1 Все поступающие жалобы, претензии и апелляции принимаются только в письменном виде с приложением документов, подтверждающих их обоснованность, регистрируются секретарем руководителя ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова» в установленном порядке в соответствии с СТО ЦСМ 5.5.3.-01-2016 «СМК. Ведение общего делопроизводства».

5.8.2 Зарегистрированный документ поступает на просмотр директору ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова», а в его отсутствие - заместителю директора.

5.8.3 Директор или заместитель директора в листе резолюции к документу указывает руководителя ОС, которому адресован документ для рассмотрения и исполнения.

5.8.4 После получения жалобы, претензии и апелляции ОС ответственный за делопроизводство регистрирует ее в Журнале «Регистрация жалоб/апелляций и претензий к деятельности ОС со стороны заказчиков и иных заинтересованных лиц». В журнале отражается суть жалобы, а также последующие действия по ее рассмотрению.

6 Порядок рассмотрения апелляций, функции, права, обязанности Комиссии по апелляциям

6.1 Если заявитель не согласен с результатами сертификации или инспекционного контроля, он может их обжаловать обращением с апелляцией в ОС ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова». Апелляции могут быть связаны с деятельностью ОС, экспертов и заявителей, выдачей, приостановлением и отменой сертификатов.

6.2 Апелляция должна быть подана в письменном виде не позднее 30 (тридцати) дней со дня получения заявителем уведомления о решении, принятом ОС. Апелляция заявителя должна содержать обоснование причин возражений в отношении решения ОС или описание сути спорного вопроса, к ней должны быть приложены документы (подлинники или нотариально заверенные копии), поясняющие обоснованность претензий и подтверждающие факты, содержащиеся в апелляции.

6.3 Процесс рассмотрения апелляций включает в себя следующие процедуры:

- получение, признание обоснованности, исследование апелляций, а также принятие решений о том, какие ответные действия должны быть предприняты с учетом результатов предыдущих апелляций (если таковые имелись);
- сопровождение и регистрацию апелляций, включая предпринятые ответные действия;
- обеспечение выполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий.

6.4 ОС несет ответственность за все решения, принятые на всех уровнях процесса рассмотрения апелляций.

6.5 Получение и регистрация апелляции осуществляется в соответствии с п. 5.8 настоящего стандарта.

6.6 Рассмотрение и принятие решений по апелляциям осуществляет апелляционная комиссия. Комиссию по апелляциям возглавляет председатель.

Персональный состав Комиссии по апелляциям и кандидатура председателя утверждаются приказом директора ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова» для каждой конкретной апелляции. В состав Комиссии по апелляциям включается представитель ОС, не участвующий в работе и принятии решения по подтверждению соответствия, на которое поступила апелляция. В зависимости от рассматриваемого вопроса в состав комиссии могут дополнительно привлекаться компетентные лица, не заинтересованные в результате расследования, а также представители независимых организаций по предварительному соглашению.

Изменения в персональный состав комиссии вносятся в том же порядке, в каком проводилось ее формирование. Члены комиссии принимают участие в ее работе на общественных началах.

В состав апелляционной комиссии без права голоса входит секретарь, являющийся ответственным за делопроизводство ОС. В обязанности секретаря входит прием и регистрация апелляций, полученных от секретаря руководителя ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова», подготовка к рассмотрению, подготовка всего комплекта документов по данной апелляции к сдаче в архив и сдача оформленного комплекта документов в архив. Материалы по рассмотрению апелляций формируются в отдельную папку, отдельно от других видов делопроизводств. Личную ответственность за делопроизводство по апелляциям несет секретарь.

После формирования комиссии и предварительного согласования с заявителем сроков ее заседания ответственный за делопроизводство ОС направляет предъявителю апелляции письменное сообщение заказным письмом с уведомлением на официальном бланке ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова» с информацией о получении и регистрации апелляции, а также о назначении состава комиссии для рассмотрения данной апелляции с обязательным получением от последнего факта получения уведомления. Отправление письма дублируется по электронной почте также с запросом подтверждения о получении. При этом предъявитель апелляции имеет право выдвигать претензии по составу апелляционной комиссии.

При наличии объективных причин невозможности присутствия предъявителя апелляции на заседании комиссии (о чем он уведомляет письменно с указанием причин) по его желанию сроки проведения заседания могут быть перенесены (но не более одного раза). В случае неявки представителя предъявителя апелляции в назначенный день без предварительного уведомления заседание комиссии будет проводиться без него, о чем ему также сообщается в указанном выше письме.

6.7 Порядок работы апелляционной комиссии

Комиссия функционирует периодически, по мере необходимости.

Документ, содержащий существо апелляции, вместе с дополнительной информацией, рассылается секретарем членам апелляционной комиссии в течение 2 (двух) рабочих дней со дня назначения состава комиссии.

Заседание апелляционной комиссии проводится не позднее 10 (десяти) дней со дня регистрации апелляции.

Заинтересованные стороны должны быть заблаговременно (не позднее 5 (пяти) дней) уведомлены о рассмотрении апелляции, о месте, дате и времени проведения заседания и предлагаемой повестке дня заседания.

В задачи комиссии входит изучение существа жалобы и принятие решения. С этой целью комиссия должна изучить представленные материалы и опросить непосредственно ту и другую стороны и экспертов, если комиссия или одна из сторон считает это необходимым.

Представители заинтересованных сторон (предъявитель апелляции и руководитель ОС) имеют право присутствовать на заседании в качестве наблюдателей. Заседание комиссии проводится, если присутствует не менее 2/3 ее численности. Присутствие председателя комиссии обязательно.

Апелляционная комиссия должна объективно подходить к рассмотрению вопроса и принимать решение простым большинством голосов путем открытого голосования. Председатель обычно не должен голосовать, но если голоса распределились поровну, он должен принять решение.

Комиссия обязана выслушать заявления присутствующих на заседании заинтересованных сторон. При вынесении решений по апелляциям присутствие заинтересованных сторон не допускается.

Решение апелляционной комиссии должно быть полностью беспристрастно и выноситься не позднее 10 (десяти) дней после ее назначения (если не требуется дополнительных проверок).

Решение апелляционной комиссии, как правило, может быть следующим:

- выдать сертификат соответствия;

- отказать в выдаче сертификата соответствия;
- аннулировать выданный сертификат соответствия;
- возобновить действие приостановленного сертификата соответствия.

6.8 В тех случаях, когда для разрешения апелляции необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки разрешения апелляции могут быть, в порядке исключения, продлены председателем комиссии, но не более чем на 30 (тридцать) дней, с сообщением об этом лицу, подавшему апелляцию.

6.9 Форма решения Комиссии по апелляциям приведена в приложении А. Принятое решение доводится до сведения заявителя в письменном виде (направляется с сопроводительным письмом с уведомлением) в 3-х дневный срок со дня оформления решения по апелляции.

6.10 В случае вынесения решения не в пользу органа ОС предпринимает соответствующие корректирующие действия с целью устранения причин несоответствий для предупреждения повторного их возникновения. При необходимости, в целях предотвращения повторения несоответствий, руководитель ОС может принять решение о проведении внепланового внутреннего аудита.

6.11 Все материалы по апелляции после рассмотрения и принятия решения подшиваются ответственным за делопроизводство/секретарем комиссии в соответствующее дело по данной апелляции.

6.12 Предъявителю апелляции по окончании процесса ее рассмотрения ОС заказным письмом направляет уведомление об окончании процесса, о ходе рассмотрения апелляции, принятых комиссией решениях и предпринятых ОС корректирующих действиях. Уведомление оформляется в свободной форме.

6.13 Если одна из конфликтующих сторон не согласна с решением апелляционной комиссии, она имеет право в течение 15 дней обратиться в Федеральную службу по аккредитации в установленном порядке, о чем представитель организации, подавшей апелляцию, информируется на заседании апелляционной комиссии.

7 Порядок рассмотрения жалоб (претензий)

7.1 Поступившие жалобы (претензии) могут относиться как к деятельности ОС, так и к деятельности держателя сертификата. При получении жалобы (претензии) следует проверить, имеет ли она отношение к деятельности ОС, за которую он несет ответственность и если имеет, принять ее к рассмотрению.

7.2 Получение и регистрация жалобы осуществляется в соответствии с п.5.7 настоящего стандарта. Уведомление заявителя жалобы с данными о ее получении и регистрации осуществляется ответственным за делопроизводство ОС информационным письмом на официальном бланке ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова» с уведомлением о получении. Отправление письма дублируется по электронной почте с запросом подтверждения о получении.

7.3 Если жалоба (претензия) относится к держателю сертификата, то порядок ее рассмотрения будет следующий:

7.3.1 ОС в течение 3 (трех) дней с момента получения (регистрации) передает в письменном виде держателю сертификата относящуюся к нему жалобу, запрашивает и анализирует необходимую информацию.

7.3.2 Процесс рассмотрения жалобы на сертифицированного заказчика включает:

- регистрацию и ведение реестра поступивших претензий с уведомлением заказчика и заявителя жалобы о поступлении жалоб;
- проверку достоверности жалобы, ее оценку и сопоставление с дополнительно полученной от заказчика по запросу ОС информации по предмету жалобы;

- в случае принятия жалобы требование от сертифицированного заказчика разработки корректирующих действий не позднее 7 (семи) рабочих дней с момента передачи ее заказчику;
- проведение анализа достаточности принятых заказчиком по жалобе корректирующих мероприятий;
- проверка свидетельств выполнения корректирующих мероприятий (возможно посещение сертифицированного заказчика);
- принятие и утверждение окончательного решения по жалобе должностным лицом ОС, ранее не имевшем отношения к предмету жалобы при выполнении своих должностных обязанностей, что является гарантией непредвзятости ОС;
- официальное уведомление предьявителя жалобы об окончании процесса рассмотрения жалобы и принятого по ней решения не позднее 2 (двух) рабочих дней с момента его подписания;
- ОС при инспекционном контроле проводит проверку фактического выполнения сертифицированной организацией корректирующих действий по жалобе (изменения в документированной информации), включая предотвращение повторных несоответствий, оценку результативности корректирующих мер.

7.3.3 ОС может, в случае необходимости, принять решение о проведении внеочередной проверки организации, сертифицированной ОС, приостановке/отмене действия сертификата соответствия.

7.4 В случае поступления жалобы на деятельность Органа по сертификации руководитель ОС проводит ее первоначальную оценку с целью определения:

- возможности проведения немедленных действий по рассмотрению жалобы;
- установления важности и возможных последствий;
- установления конкретных шагов по работе с жалобой.

7.4.1 После оценки руководитель ОС в течение 2 (двух) рабочих дней ставит на жалобу резолюцию, которая должна содержать:

- перечень лиц, ответственных за расследование жалобы (необходимо учитывать, что анализ и расследование жалобы должны проводиться лицом(ами), не имевшим(ими) отношение к предмету жалобы);
- сроки ее исполнения (ответа);
- мероприятия по ее расследованию (при необходимости);
- требуемые средства для решения.

7.4.2 Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 10 (десяти) дней с даты ее регистрации секретарем руководителя ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова».

7.4.3 При расследовании жалоб проводится сбор и проверка всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы, расследования всех необходимых обстоятельств и данных, связанных с жалобой, доведение информации до сведения соответствующего персонала, подготовка предложений по последующим необходимым мероприятиям. При необходимости собирается дополнительная информация из различных источников, имеющая отношение к предмету жалобы. Уровень расследования должен быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести последствий жалобы.

7.4.4 По мере необходимости руководитель ОС собирает совещание, на которое приглашаются сотрудники, имеющие непосредственное отношение к предмету конфликта, представитель предьявителя жалобы.

7.4.5 На совещании рассматриваются все материалы, относящиеся к предмету жалобы, законодательные и нормативные акты, регламентирующие требования к предмету жалобы, заслушиваются лица, имеющие непосредственное отношение к предмету претензии.

7.4.6 По результатам совещания принимается коллегиальное решение по урегулированию конфликтной ситуации. Принятое на совещании решение анализируется руководителем ОС, им же принимается окончательное решение в отношении жалобы в случае,

если он не имеет отношения к предмету жалобы. В противном случае принятие решения возлагается на заместителя директора по общим вопросам.

7.4.7 Если жалоба не может быть немедленно удовлетворена, то руководитель ОС должен предпринять все меры для ее решения, которые могут привести к наиболее эффективному результату в возможно более короткие сроки.

7.4.8 Решение оформляется в двух экземплярах на официальном бланке в произвольной форме в виде ответа на жалобу и подписывается директором ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова». В решении прописываются результаты рассмотрения жалобы, выполнения предпринятых действий, уведомление об окончании процесса ее рассмотрения.

7.4.9 Решение регистрируется в Журнале «Регистрация жалоб/апелляций и претензий к деятельности ОС со стороны заказчиков и иных заинтересованных лиц». После выполнения мероприятий вносится запись о выполнении.

7.4.10 Решение направляется предьявителю жалобы заказным письмом в течение 2 (двух) рабочих дней с момента его подписания.

7.5 Вся собранная и зарегистрированная информация по жалобам анализируется высшим руководством ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова» при проведении анализа системы менеджмента качества, руководителем ОС при планировании и проведении мониторинга, измерения, анализа и улучшения системы менеджмента качества ОС.

8 Ответственность сторон

8.1 ОС несет ответственность за все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения жалоб, претензий, апелляций.

8.2 ОС несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы.

8.3 ОС несет ответственность за конфиденциальность информации в части относящейся к предьявителю жалобы и ее предмету.

8.4 Нанесенный ущерб по апелляции возмещается виновной стороной.

8.5 В случае несогласия любой из сторон с решением комиссии по жалобам, претензиям, апелляциям оно может быть оспорено в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9 Записи

Данный стандарт определяет формы и требования к ведению следующих записей о качестве:

Таблица 9.1 Записи по СТО ЦСМ 8.7-01-2018

Наименование	Приложение	Ответственный за ведение	Сроки хранения	Место хранения (ответственный)
Решение Комиссии по апелляциям	Приложение А	Комиссия по апелляциям	3 года	Отдел сертификации

**Приложение А (обязательное)
Решение Комиссии по
апелляциям**

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова»
рег. № _____, 410065, РФ, г. Саратов, ул. Тверская, 51а, тел. +7(8452) 63-26-09, факс
+7(8452) 63-24-26

адрес, телефон, факс

Комиссии по апелляциям по подтверждению соответствия
органа по сертификации ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова»

Решение

№ _____ от «_____» _____ 20__ г

Рассмотрев поступившее заявление от _____
(наименование заявителя)

по вопросу _____
(содержание апелляции, жалобы)

от «_____» _____ 20__ г, регистрационный номер _____

Решили:

Содержание решения:

- 1.
 - 2.
 - 3.
-

Председатель комиссии _____
Инициалы, фамилия

Лист согласования

**СТО ЦСМ 8.7-01-2018 Система менеджмента качества. Порядок рассмотрения
жалоб, претензий, апелляций**

Разработчик

Руководитель органа

Е.А. Русяева

ПРК – заместитель директора по метрологии

Начальник отдела ПКРиПК

Инженер по качеству 1 категории

Н.В. Селезнева

Р.Г. Вильдина

М.А. Плаксина

