

*Выдержка из документа системы менеджмента качества –
СМК-П-01 «Положение о Комиссии по
апелляциям (жалобам, претензиям)»*

9. Порядок работы Комиссии

9.1. Заседания Комиссии проводятся *по мере поступления апелляций, жалоб (претензий)*.

9.2. Апелляции, жалобы и претензии регистрируются в *Журнале регистрации входящей корреспонденции*, а затем после принятия к рассмотрению - в *Журнале учета апелляций (жалоб, претензий)*.

9.3. Председатель Комиссии *в течение трех дней* с момента регистрации апелляции формирует состав Комиссии по конкретной апелляции.

9.4. Комиссия по апелляциям рассматривает вопросы *в течение месяца* после подачи апелляции заявителем.

9.5. *О месте, дате и времени заседания* Комиссии ее члены, представители сторон, чьи апелляции будут рассматриваться на заседании, а также лица, привлекаемые по инициативе Комиссии, уведомляются заранее, но не позднее чем за неделю до намеченной даты.

9.6. *Заседания Комиссии проводятся председателем Комиссии.*

9.7. Заседание Комиссии *считается правомочным*, если в нем принимает участие более половины ее членов. Член Комиссии в случае невозможности присутствия на заседании имеет право заблаговременно представить свое мнение по рассматриваемым вопросам в письменной форме.

9.8. *Секретарь Комиссии* организует проведение заседаний Комиссии, формирует повестку дня заседания, осуществляет подготовку материалов и информирует членов Комиссии о времени и месте проведения очередного заседания.

9.9. Для объективного рассмотрения и принятия решения Комиссия *может затребовать следующие документы:*

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

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.

9.10. Если после обсуждения вопроса при принятии решения у членов Комиссии *возникли разногласия*, вопрос может быть дополнительно обсужден с одной из сторон и экспертами или обсуждение может быть перенесено на другое заседание.

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

9.11. Решения Комиссии принимаются большинством голосов присутствующих на заседании членов Комиссии с учетом представленного письменного мнения отсутствующих членов Комиссии (при наличии). В случае равенства голосов решающим является голос председатель-

ствующего на заседании Комиссии.

9.12. Принимаемые на заседаниях Комиссии решения *оформляются протоколом*, который подписывается председательствующим на заседании Комиссии. При наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в протоколе.

Протоколы заседаний Комиссии рассылаются членам Комиссии.

9.13. Протокол оформляется секретарем Комиссии *в течение двух недель* после заседания Комиссии.

9.14. Комиссия направляет решение заявителю в течение одного месяца с момента регистрации заявления (по заявлениям, не требующим дополнительного изучения и проверки, – *не позднее 15 дней после регистрации*).

9.15. Документы и материалы работы Комиссии сохраняются у секретаря Комиссии *в течение пяти лет* после рассмотрения вопроса с соблюдением требований конфиденциальности информации.

9.16. Решения Комиссии обязательны для исполнения руководителем ОС «Серт-Инфо».

9.17. Решение Комиссии может быть обжаловано в Росаккредитации и/или в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

10. Порядок управления жалобами (претензиями)

10.1. Общие положения.

Для исключения поступления жалоб (претензий) в отношении деятельности ОС «Серт-Инфо» персонал выполняет работы в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и соответствующих нормативных документов, а также выполняет действия, направленные на предупреждение возможных претензий (т.е. обнаружение и устранение причин возможных претензий).

В случае поступления жалобы (претензии) в адрес ОС «Серт-Инфо», *управление жалобой* (претензией) производится в соответствии с требованиями данного Положения. Управление жалобой (претензией) включает регистрацию, анализ жалобы (претензии) и последующие действия, соответствующие результатам ее анализа.

10.2. Входные данные процесса управления жалобами (претензиями).

10.2.1. Поступление жалоб (претензий).

Жалобы (претензии) в адрес ОС «Серт-Инфо» могут поступать от потребителей услуг, органов государственного управления, других сертификационных органов и органов по аккредитации.

Поступившие жалобы (претензии) незамедлительно направляются руководителю ОС «Серт-Инфо».

Получив жалобу (претензию), руководитель ОС «Серт-Инфо» определяет, касается ли данная жалоба (претензия) действий по оценке (подтверждению) соответствия ОС «Серт-Инфо», за которые он отвечает.

Действия по управлению поступившей жалобой (претензией) поручаются руководителем ОС «Серт-Инфо» назначенному *ответственному лицу за работу с жалобой (претензией), не задействованному в проведении работы, к которой относится жалоба (претензия).*

Ответственный исполнитель подтверждает получение жалобы (претензии) и в дальнейшем сообщает подателю жалобы (претензии) о ходе работы и достигнутом результате.

Все жалобы (претензии) принимаются ответственным исполнителем только в письменном виде (письмо, факс, сообщение по электронной почте).

10.2.2. Регистрация жалоб (претензий).

Регистрация жалоб (претензий) производится в *Журнале регистрации входящей корреспонденции*, а затем в *Журнале учета апелляций (жалоб, претензий)* ответственным за работу с жалобой (претензией). Журнал может вестись как на бумажном носителе, так и в электронном виде, при этом журнал должен включать в себя следующую информацию:

- ~ порядковый номер жалобы (претензии);
- ~ дату поступления жалобы (претензии);
- ~ информацию о предъявителе жалобы (претензии);
- ~ дату формирования Комиссии;
- ~ результат рассмотрения жалобы (претензии).

10.3. Обработка жалоб (претензий).

10.3.1. Причинами жалоб (претензий), как правило, могут быть:

- ~ несоответствия, допущенные при выполнении работы или оформлении документа;
- ~ неправильное применение положений нормативных документов;
- ~ невыполнение требований аккредитующего органа.

10.3.2. Поступившая жалоба (претензия) должна быть проанализирована ответственным исполнителем *с целью:*

- ~ определения, действительно ли жалоба (претензия) является недостатком в работе ОС «Серт-Инфо»,
- ~ установления причины появления жалобы (претензии);
- ~ разработки необходимых корректирующих и предупреждающих действий ОС «Серт-Инфо».

10.3.3. *Анализ жалобы (претензии)* производится на основании нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе. При анализе жалобы (претензии) необходимо рассматривать: причину появления жалобы (претензии); взаимосвязанные функции ОС «Серт-Инфо», имеющие отношение к жалобе (претензии); финансовые затраты, которые необходимы для управления жалобой (претензией); подготовку персонала.

10.3.4. На основании анализа жалобы (претензии) *оформляется проект решения*, в котором указывается информация:

- ~ предъявитель жалобы (претензии);
- ~ предмет жалобы (претензии);

- ~ виновник, явившийся причиной поступления жалобы (претензии);
- ~ возможность удовлетворения жалобы (претензии);
- ~ сроки удовлетворения жалобы (претензии), если это возможно;
- ~ ответственное лицо за удовлетворение жалобы (претензии).

10.3.5. Результаты анализа жалобы (претензии) представляются ответственным по работе с жалобой (претензией) для одобрения и принятия окончательного решения Комиссии по апелляциям. Решения комиссии протоколируются.

10.3.6. Критерием для принятия решения является правомочность жалобы (претензии) по отношению к требованиям, предъявляемым к соответствующей работе ОС «Серт-Инфо».

Решение, сообщаемое подателю жалобы (претензии), рассматривается и утверждается лицами, не задействованными в предмете жалобы (претензии).

10.4. *Выходные данные процесса управления жалобами (претензиями).*

10.4.1. В случае обоснованности жалобы (претензии) ответственный исполнитель по работе с жалобой (претензией) разрабатывает и контролирует выполнение корректирующих и предупреждающих действий, для их выполнения назначаются конкретные сроки.

При этом разработанные корректирующие и предупреждающие действия должны быть такими, чтобы устранить причину появления претензии и исключить возможность повторного появления подобных претензий.

10.4.2. Результаты расследования и устранения причин жалоб (претензий) обязательно доводятся до сведения исполнителя, к деятельности которого относится данная жалоба (претензия).

Решение по жалобе (претензии) в письменном виде доводится до сведения организации, от которой данная жалоба (претензия) поступила.

10.4.3. В случае необоснованности жалобы (претензии) подготавливается официальный ответ с доказательствами правильности действий ОС «Серт-Инфо» применительно к случаю, указанному в жалобе (претензии). В ответе должны быть приведены ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых выполнялась работа или предоставлялась услуга.

10.4.4. Если жалоба (претензия) не относится к деятельности ОС «Серт-Инфо», а относится к деятельности организации-держателя сертификата, то секретарь Комиссии передаёт её организации-держателю сертификата в срок не более пяти рабочих дней со дня регистрации поступления жалобы (претензии). А организация-держатель сертификата предоставляет в ОС «Серт-Инфо» свидетельства об удовлетворении жалобы (претензии) в виде отчёта, составленного в свободной форме, с указанием документов, доказывающих, что действия по удовлетворению жалобы (претензии) были успешно проведены. В качестве приложения к отчёту предоставляются копии этих документов. Помимо отчёта, организация-держатель сертификата предъявляет сведения о предупреждающих действиях в плане недопущения подобных жалоб (претензий) впредь.

10.4.5. Если жалоба (претензия) причастна только к деятельности по сертификации, за которую несёт ответственность ОС «Серт-Инфо», Комиссия проводит действия по удовлетворению

жалобы (претензии) и оформляет собственный отчет со свидетельствами, что жалоба (претензия) удовлетворена.

10.4.6. Информация о жалобах (претензиях) рассматривается при проведении анализа системы качества руководством ОС «Серт-Инфо» и включается в отчеты об анализе системы качества.

10.4.7. ОС «Серт-Инфо» совместно с подателем жалобы (претензии) определяет, будет ли предмет жалобы (претензии), заключение и принятое по ней решение *обнародованы*, и если да, то в какой степени.

11. Порядок управления апелляциями

11.1. Общие положения.

Для исключения апелляций в адрес ОС «Серт-Инфо» персонал выполняет услуги по оценке (подтверждению) соответствия в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и соответствующих нормативных документов.

В случае поступления апелляции в адрес ОС «Серт-Инфо» управление процессом рассмотрения апелляции производится в соответствии с требованиями данной процедуры. Управление апелляцией включает регистрацию, анализ апелляции и последующие действия, соответствующие результатам ее анализа.

11.2. Входные данные процесса управления апелляциями.

11.2.1. Поступление апелляций.

Апелляции от потребителей на действия ОС «Серт-Инфо» направляются в письменном виде на имя руководителя ОС «Серт-Инфо».

Апелляция на решение ОС «Серт-Инфо» при предоставлении услуги ОС «Серт-Инфо» в области подтверждения соответствия, с которым заявитель не согласен, подается в ОС «Серт-Инфо» не позднее, чем через месяц после получения услуги. Информация о сроках подачи апелляции доводится до заявителя (в устной форме) экспертом-исполнителем работ по сертификации или руководителями ОС «Серт-Инфо».

В апелляции должны быть указаны причины несогласия с решением ОС «Серт-Инфо», даны обоснования, указаны соответствующие документы и проч.

Действия по управлению поступившей апелляцией поручаются руководителем ОС «Серт-Инфо» назначенному ответственному лицу за работу с апелляцией, не задействованному в проведении работы, к которой относится апелляция.

Ответственный за работу с апелляцией подтверждает ее получение и сообщает подателю апелляции о ходе работы и достигнутом результате.

11.2.2. Регистрация апелляций.

Регистрация всех апелляций производится в *Журнале регистрации входящей корреспонденции*, а затем в *Журнале учета апелляций (жалоб, претензий)*.

При этом в журнале соответствующим образом идентифицируется, к чему относится полученная информация - к претензии или к апелляции.

11.3. *Обработка апелляций.*

11.3.1. Ответственный за работу с апелляцией осуществляет сбор и подготовку документов по предмету апелляции и их предварительный анализ.

11.3.2. Предварительный анализ апелляции *проводится с целью:*

- ~ определения обоснованности апелляции,
- ~ установления причины появления апелляции,
- ~ определения необходимых действий в отношении полученной апелляции.

При этом определяется, может ли апелляция быть удовлетворена с учетом мер, предложенных подавшим апелляцию.

11.3.3. Анализ апелляции производится на базе нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе или документу.

11.3.4. Апелляция может носить неправомочный характер, т.к. может быть подана на заведомо правильные действия и результаты деятельности ОС «Серт-Инфо».

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

11.4. *Выходные данные процесса управления апелляциями.*

11.4.1. В случае обоснованности апелляции ответственный за работу с апелляцией разрабатывает план необходимых действий, определяет конкретные сроки и ответственных за выполнение соответствующих действий. При этом разработанные действия должны быть такими, чтобы устранить причину появления апелляции и исключить возможность повторного появления подобных апелляций.

11.4.2. Разработанные действия и сроки их выполнения фиксируются в журнале и доводятся в письменном виде до сведения персонала, который несет ответственность за выполнение всех разработанных действий в установленные сроки.

11.4.3. Результаты анализа и разработанные действия по апелляции представляются для одобрения и принятия окончательного решения Комиссии по апелляциям. *Решения Комиссии оформляются протоколом. Результаты анализа оформляются в виде отчета, который прикладывается к протоколу заседания Комиссии.*

11.4.4. Результаты анализа и обработки апелляции, а также решение, принятое Комиссией, в письменном виде *доводятся до заявителя.*

11.4.5. В случае необоснованности апелляции ответственный за работу с апелляцией подготавливает *официальный ответ в адрес заявителя* с доказательствами правильности действий ОС «Серт-Инфо» применительно к случаю, на который была подана апелляция. В ответе должны быть приведены ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых принималось решение о подтверждении соответствия продукции.

11.4.6. Информация о полученных апелляциях и результатах управления этими апелляциями рассматривается *при проведении анализа системы качества ОС «Серт-Инфо» руководством* и включается в отчет об анализе системы качества.

11.4.7. Если заявитель не удовлетворен результатами рассмотрения апелляции, то он вправе подать апелляцию на действия ОС «Серт-Инфо» *в Росаккредитацию и/или Арбитражный суд.*

Жалоба (претензия)/апелляция подается на официальном бланке организации с указанием исходящего номера и даты обращения

Наименование органа:	Орган по сертификации «Серт-Инфо» (ОС «Серт-Инфо»)
Юридический адрес:	123242, Россия, город Москва, улица Малая Грузинская, дом 20/13
Адрес осуществления деятельности:	115088, Россия, город Москва, улица Южнопортовая, дом 5 строение 5, офис 110
Аттестат аккредитации:	№ RA.RU.11СЦ03

**Жалоба (претензия)/апелляция
в орган по сертификации «Серт-Инфо»**

Заявитель _____

полное наименование заявителя с указанием организационно-правовой формы

Юридический адрес: _____

Фактический адрес: _____

Телефон/ы _____ Факс _____

e-mail _____

излагается суть жалобы (претензии)/апелляции с указанием официальных документов, выданных ОС «Серт-Инфо»

На основании вышеизложенного прошу:

излагаются конкретные предложения по решению возникшей проблемы

Ответ по заявлению прошу направить

указывается способ доставки ответа – на юридический или фактический адрес, по факсу, по e-mail, курьерская доставка

_____ *должность руководителя организации*

_____ *подпись*

_____ *расшифровка подписи*

Контактное лицо: _____

Ф.И.О., тел./факс, e-mail

Перечень приложений (при необходимости):

