

## **Порядок рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа по сертификации систем менеджмента ООО «Новостандарт»**

В случае возникновения претензий к качеству работы органа по сертификации систем менеджмента ООО «Новостандарт» (далее – ОС СМ), заинтересованная сторона (заявитель, потребитель) может обратиться в адрес ОС СМ с жалобой, претензией, апелляцией, который обязан рассмотреть поступившее обращение и при необходимости принять меры к устранению нарушений с письменным уведомлением заявителя о результатах рассмотрения. Заинтересованная сторона вправе присутствовать при рассмотрении жалобы, претензии, апелляции.

Порядок рассмотрения апелляций, жалоб и претензий (далее – жалоба) определяется документом системы менеджмента качества ОС СМ П 02 «Положение о комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям».

Полученные жалобы в кратчайшие сроки доводятся до руководителя ОС СМ и генерального директора ООО «Новостандарт», регистрируются сотрудником, ответственным за делопроизводство, в Журнале регистрации претензий, апелляций и жалоб.

ОС СМ подтверждает получение жалоб и, в дальнейшем, сообщает подателю жалобы о ходе работы и достигнутом результате.

В ОС СМ для рассмотрения поступающих жалоб устанавливается общий срок в 30 календарных дней с момента регистрации жалобы. Решение, сообщаемое подателю жалобы, принимается (или рассматривается) лицами, не задействованными в предмете жалобы.

Получив жалобу, руководство ОС СМ (руководитель ОС СМ и генеральный директор ООО «Новостандарт») определяет, касается ли данная жалоба действий, за которые ОС СМ отвечает. Руководство ОС СМ, при необходимости привлекая иных сотрудников ОС СМ, проводит анализ жалобы с целью определения ее обоснованности, установления причины ее появления и определения необходимых действий в отношении полученной жалобы.

Анализ жалобы производится на основании нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе, услуге.

Критерием для принятия решения по жалобе является правомочность жалобы по отношению к требованиям, предъявляемым к соответствующей работе, услуге, документу ОС СМ. Жалоба может носить неправомочный характер, т. к. может быть подана на заведомо правильные действия и результаты деятельности ОС СМ.

Поступившие жалобы могут относиться как к деятельности ОС СМ, так и к деятельности держателя сертификата, система менеджмента которого сертифицирована ОС СМ. Если жалоба относится к держателю сертификата, то руководитель ОС СМ должен обеспечить передачу держателю сертификата относящейся к нему жалобы в течение 5 рабочих дней со дня регистрации поступления жалобы. Организация-держатель сертификата предоставляет в ОС СМ свидетельства об удовлетворении жалобы (в случае ее обоснованности) в виде отчета, составленного в свободной форме, с указанием документов, доказывающих, что действия по удовлетворению жалобы были успешно проведены. В качестве приложения к отчету предоставляет копии этих документов. Помимо отчета держатель сертификата предъявляет сведения о предупреждающих действиях в плане недопущения подобных жалоб впредь.

В случае необоснованности жалобы ОС СМ подготавливается официальный ответ с доказательствами правильности действий ОС СМ (организации-держателя сертификата) применительно к случаю, указанному в жалобе. В ответе должны быть приведены ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых выполнялась работа или предоставлялась услуга.

В случае если по результатам анализа руководством ОС СМ выявляется, что жалоба относится к деятельности ОС СМ и является обоснованной, то приказом генерального директора ООО «Новостандарт» формируется Комиссия. Секретарь Комиссии собирает необходимые для рассмотрения вопроса документы, как со стороны подателя жалобы (заявителя), так и со стороны ОС СМ; информирует членов Комиссии о времени и месте проведения заседания.

Комиссия может затребовать следующие документы:

- переписку по вопросу между заявителем и ОС СМ;
- результаты выполненных работ по сертификации, документы дел по сертификации и т. д.

При рассмотрении документов и их хранении обеспечивается соблюдение конфиденциальности информации и сохранность всех документов заявителя и ОС СМ.

Материалы анализируются на заседании Комиссии и оформляются в виде протокола заседания Комиссии.

Если после обсуждения вопроса при принятии решения у членов Комиссии возникли разногласия, они могут дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон и экспертами, перенести обсуждение на другое заседание.

Решения по результатам заседания Комиссии по всем обсуждаемым вопросам принимаются путем голосования всех членов Комиссии. Принятые решения отражаются в протоколе заседания Комиссии.

Информация, обязательная для отражения в протоколе:

- предъявитель жалобы;
- предмет жалобы;
- виновник, явившийся причиной поступления жалобы;
- возможность удовлетворения жалобы;
- сроки удовлетворения жалобы, если это возможно;
- ответственное лицо за удовлетворение жалобы.

Протокол подписывается председателем и секретарем Комиссии, визируется членами Комиссии. При наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в протоколе. Решения Комиссии обязательны для исполнения ОС СМ.

ОС СМ по результатам рассмотрения жалобы, в случае необходимости, осуществляет соответствующие корректирующие и предупреждающие действия, проводит оценку их результативности. Выявленные несоответствия в работе ОС СМ регистрируются и устраняются в соответствии с установленными в ОС СМ правилами.

Результаты анализа и обработки жалобы в письменном виде доводятся до сведения организации, от которой данная жалоба поступила. Ответ подателю жалобы готовит руководитель ОС СМ.

Все отправляемые ответы на жалобы оформляются на фирменных бланках.

Документы и материалы работы Комиссии, а также ответы (их копии) на жалобу сохраняются в ОС СМ в течение 5 лет после рассмотрения вопроса с соблюдением требований конфиденциальности информации.

Руководитель ОС СМ, совместно с подателем жалобы, определяет, будет ли предмет жалобы и принятое по ней решение обнародованы, и если да, то до какой степени.

В случае несогласия с решением ОС СМ по жалобе, податель жалобы (заинтересованная сторона) вправе обратиться в Федеральную службу по аккредитации, в Федеральное автономное учреждение «Национальный институт аккредитации» либо обратиться в установленном порядке в соответствующий судебный орган.