

## **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».

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

Обращения делятся на две категории. Одна категория обращений относится к оценке соответствия и/или к апелляциям, а также к СМ ОС. Это тип специфических жалоб (претензий), которые, если останутся не решенными, способны принести дурную славу ОС.

Другая категория обращений относится к уровню качества услуг или к доставке документов.

Получив обращение руководство ОС (руководитель ОС и генеральный директор ООО «Новостандарт») определяет, касается ли данное обращение действий, за которые ОС отвечает. Руководство ОС, при необходимости привлекая иных сотрудников ОС, проводит анализ обращения с целью определения его обоснованности, установления причины его появления и определения необходимых действий в отношении полученного обращения. Анализ обращения производится на основании нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе, услуге.

Критерием для принятия решения по обращению является правомочность обращения по отношению к требованиям, предъявляемым к соответствующей работе, услуге, документу ОС. Обращение может носить неправомочный характер, т. к. может быть подано на заведомо правильные действия и результаты деятельности ОС.

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

В отдельных случаях, ОС в рамках расследования жалоб и/или претензий может инициировать проведение внеплановых аудитов у сертифицированного заказчика. Порядок проведения внеплановых аудитов определен в СТО 04.

В случае необоснованности обращения ОС подготавливается официальный ответ с доказательствами правильности действий ОС (организации-держателя сертификата) применительно к случаю, указанному в обращении. 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 выявляется, что обращение относится к деятельности ОС и является обоснованным, то приказом генерального директора ООО «Новостандарт» формируется Комиссия.

Секретарь Комиссии собирает необходимые для рассмотрения вопроса документы, как со стороны подателя обращения (заявителя), так и со стороны ОС; информирует членов Комиссии о времени и месте проведения заседания.

Комиссия может затребовать следующие документы:

переписку по вопросу между заявителем и ОС;

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.

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 обращения;

предмет обращения;

виновник, явившийся причиной поступления обращения;

возможность удовлетворения обращения;

сроки удовлетворения обращения, если это возможно;

ответственное лицо за удовлетворение обращения.

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.

ОС по результатам рассмотрения жалобы, в случае необходимости, осуществляет соответствующие корректирующие и предупреждающие действия, проводит оценку их результативности. Выявленные несоответствия в работе ОС регистрируются и устраняются в соответствии с СТО 07 «Управление несоответствиями», СТО 08 «Управление корректирующими действиями».

Ответственность за проведение корректирующих и предупреждающих действий несет представитель руководства по качеству ОС – в случае, если он непосредственно не связан с причинами жалоб. Если представитель руководства по качеству задействован в предмете жалобы, ответственность за проведение корректирующих и предупреждающих действий возлагается генеральным директором ООО «Новостандарт» на сотрудника ОС, непосредственно не связанного с причинами жалоб. Контроль проведения корректирующих и предупреждающих действий осуществляет руководитель ОС (генеральный директор ООО «Новостандарт»).

Результаты анализа и обработки обращения в письменном виде доводятся до сведения организации, от которой данное обращение поступило. После официального рассмотрения обращения, руководитель ОС готовит ответ заявителю. Письмо оформляется в соответствии с требованиями СТО 01 «Управление документацией». Все отправляемые ответы на претензии, апелляции и жалобы оформляются на фирменных бланках.

Ответ на обращение должен быть проанализирован и утвержден лицом, не имевшим отношение к предмету обращения.

В течение 1 недели письмо отправляется в адрес заявителя. Отправка осуществляется: курьерскими службами, Почтой России, заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения, и иными способами.

Документы и материалы работы Комиссии, а также ответы (их копии) на претензию, апелляцию или жалобу сохраняются в ОС в течение 10 лет после рассмотрения вопроса с соблюдением требований конфиденциальности информации.

В случае неудовлетворенности заявителя результатами работы заседания Комиссии по апелляциям (принятым решением), заявитель (податель обращения) вправе направить апелляцию на рассмотрение в Федеральную службу по аккредитации либо обратиться в установленном порядке в соответствующий судебный орган.