

# **Правила рассмотрения апелляций, претензий и жалоб на решения органа по сертификации систем менеджмента качества АНО «ЦНКЭС»**

## **1. Введение**

1.1 Настоящие правила описывают процесс получения, оценки и принятия решений, связанных с апелляциями и жалобами, возникающими в процессе деятельности органа по сертификации систем менеджмента качества (ОС СМК) АНО «ЦНКЭС».

1.2 Целью деятельности по рассмотрению апелляций и жалоб является установление причин появления несоответствий, разработка корректирующих и предупреждающих действий. Результативное реагирование на жалобы - важное средство защиты ОС, его заказчиков от ошибок, упущений и ненадлежащего поведения.

## **2. Общие положения**

2.1 Заказчик или заинтересованные стороны имеет право подать апелляцию, претензию или жалобу в ОС при своем несогласии с решением ОС, при нарушениях процедур сертификации и инспекционного контроля СМК службами или отдельными сотрудниками ОС, при наличии претензии к качеству поставляемой продукции сертифицированным заказчиком.

2.2 Комиссия по апелляциям и жалобам создается в качестве коллегиального периодически действующего подразделения, осуществляющего рассмотрение и принятие решений об апелляциях и жалобах, поступивших в ОС в соответствии с «Положением о Комиссии по апелляциям и жалобам».

## **3. Получение и регистрация апелляции, претензии или жалобы.**

3.1 Апелляции, претензии и жалобы могут быть получены различными способами (по почте, по факсу, в виде электронного сообщения, вручена лично и т.д.) Поступившие апелляции, претензии или жалобы регистрируются в журнале «Регистрация входящей корреспонденции» в соответствии с процедурой управления регистрационной документацией и направляются на рассмотрение Руководителю ОС, который подтверждает получение жалобы предъявителю. Подтверждение может быть передано по почте, телефону или электронной почте.

3.2 При получении апелляции, претензии или жалобы Руководитель ОС проводит ее первоначальную оценку, с целью определения: - относится ли она к деятельности по, сертификации, за которую ОС несет ответственность или к сертифицированному заказчику; - возможности проведения немедленных действий по рассмотрению претензии; - конкретных шагов по работе с жалобой.

3.3 После оценивания Руководитель ОС ставит на жалобу резолюцию, которая должна содержать: - перечень лиц, ответственных за расследование жалобы (необходимо учитывать, что анализ и расследование жалобы должно проводиться лицом(ами), не имевшим(ими) отношение к предмету жалобы); - мероприятий по ее расследованию (при необходимости); - требуемых средств для решения (при необходимости). Жалоба с резолюцией передается ответственным лицам и Апелляционной комиссии.

## **4 Порядок рассмотрения апелляции**

4.1 Подготовкой апелляций к рассмотрению на заседании Комиссии по апелляциям и жалобам руководит председатель комиссии в соответствии процедурой ОС, описывающей порядок функционирования Комиссии по апелляциям и жалобам.

4.2 Приказом Руководителя ОС назначается Комиссия.

4.3 Организация работы и регистрация решения Комиссии регламентированы соответствующим положением.

4.4 В случае своего несогласия с решением Комиссии ОС, заявитель или держатель Сертификата имеет право обратиться в Комиссию по апелляциям Федерального агентства по аккредитации.

## **5 Порядок рассмотрения претензии**

5.1 Претензии к отдельным службам ОС анализируются заместителем руководителя ОС и руководителями служб, в чей адрес поступила претензия.

5.2 Заместитель руководителя ОС или руководитель службы ОС, получивший для рассмотрения претензию, готовит письменное объяснение возникших несоответствий и, после согласования и утверждения Руководителем ОС, передает его для регистрации менеджеру СУДД в соответствующем Журнале и направляет апеллянту.

5.3 Жалобы на отдельных сотрудников ОС или экспертов и экспертные группы рассматриваются Руководителем ОС или его заместителем. После анализа жалобы и причин, побудивших ее, Руководителем ОС принимает административные меры по отношению к конкретному сотруднику, эксперту или экспертной группе и/или корректирующие действия по устранению вызвавших их причин.

5.4 Принятые решения регистрируются руководителем СУДД в соответствующем Журнале и доводятся до сведения апеллянта в письменном виде.

5.5 Грубые нарушения процедур сертификации, инспекционного контроля и проверки систем менеджмента со стороны отдельных экспертов и экспертных групп могут быть рассмотрены на заседании Комитета по обеспечению беспристрастности в соответствии с установленным положением, а решение направлено в «Регистр Системы сертификации персонала» (РССП).

## **6 Порядок рассмотрения жалоб**

6.1 При получении жалобы ОС проводит анализ, относится ли она к деятельности органа, за которую он несет ответственность, или к сертифицированному заказчику. В случае, если жалоба относится к деятельности органа, то её рассмотрение передается в Комиссию по апелляциям и жалобам в соответствии с Положением об Апелляционной Комиссии. В случае, если жалоба относится к сертифицированному заказчику, то при её исследовании внимание уделяется результативности сертифицированной СМК.

6.2 ОС подтверждает получение жалобы предьявителю и передает жалобу сертифицированному заказчику в течение 3 дней, запрашивает и анализирует необходимую информацию.

6.3 ОС назначает внеплановый ИК в соответствии с договором между ОС и держателем сертификата (сертифицированным заказчиком), в случае обоснованности жалобы.

6.4 ОС проводит внеплановый ИК в соответствии с установленным порядком проведения работ по сертификации, инспекционному контролю и ресертификации систем менеджмента.

6.5 По результатам ИК ОС принимает решение о статусе сертификата.

## **7 Реализация принятых мер и контроль за их выполнением**

7.1 Принятые меры по апелляциям, претензиям и жалобам, ответственный за их выполнение и сроки устранения регистрируются руководителем СУДД в соответствующих Журналах.

7.2 ОС официально уведомляет предъявителя жалобы, апелляции, претензии об окончании процесса её рассмотрения и сообщает ему результаты и принятое решение. Уведомление оформляется в письменном виде в произвольной форме в виде ответа на апелляцию, претензию или жалобу. После подписания Руководителем ОС письмо регистрируется в Журнале исходящей корреспонденции ОС и направляется предъявителю апелляции, претензии или жалобы.

7.3 Контроль за выполнением принятых мер в установленные сроки возлагается на заместителя Руководителя ОС.

7.4 ОС совместно с сертифицированным заказчиком и предъявителем апелляции, претензии и жалобы определяют необходимость и степень разглашения предмета жалобы и принятых решений. Принятое решение фиксируется в журнале регистрации.

Примечание. В изложенных выше правилах применяются следующие понятия:

**Апелляция**- несогласие держателя Сертификата с решением ОС по результатам сертификации или инспекционного контроля.

**Претензия**- несогласие заказчика с действиями ОС или отдельных служб ОС, связанных с процедурами заключения договоров, оформления документации, сертификации или инспекционного контроля СМ.

**Жалоба**- претензии потребителей (заинтересованных сторон) к продукции, сертифицированных ОС, заказчиков.