

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «РР – ЮгоЗапад»



 С.В. Чуйков
подпись, инициалы, фамилия

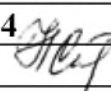
«12» января 2023 г

НОРМАТИВНЫЙ ДОКУМЕНТ

ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА
«РР-БЕЛЦЕНТРСЕРТ»

«ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЯМИ, ЖАЛОБАМИ И
ПРЕТЕНЗИЯМИ»

НД № 303-107-2021

Дата введения	12.01.2023
Редакция	4
Проверено	 11.01.2023 подпись дата
Взамен	Редакции 3
Изменение	№ 1 от 30.06.2023 №2 от 10.02.2025
Номер экземпляра	

Содержание

1. Область применения	3
2. Нормативные ссылки	3
2.1 Внешние нормативные документы.....	3
2.2 Нормативные документы ООО «РР -ЮгоЗапад».....	4
3. Термины, определения и сокращения	4
3.1 Термины и определения.....	4
3.2 Сокращения	5
4 Порядок управления жалобами/претензиями	5
4.1 Рассмотрение жалоб/претензий	5
4.2 Жалобы/претензии к потребителям услуг от РР-ЮгоЗапад	11
4.3 Выходные данные управления претензиями и жалобами.....	11
5 Порядок управления апелляциями	12
5.1 Поступление и регистрация апелляции.....	12
5.2 Обработка апелляций	13
5.3 Выходные данные управления апелляциями.....	16
6 Мероприятия по предупреждению причин появления жалоб/претензий и апелляций	16
7 Проверки. Контроль	17
8 Отчетные документы	17
Лист внесения изменений	18
Лист учета периодических проверок	19
Лист ознакомления персонала	20

1. Область применения

Настоящая процедура устанавливает порядок работы с жалобами/претензиями, апелляциями и другими обращениями в ОССМ «РР-БелЦентрСерт» ООО «РР-ЮгоЗапад», а также взаимодействие представителей ООО «РР-ЮгоЗапад» с заинтересованными сторонами по этим вопросам.

В число заинтересованных сторон среди прочих входят:

- сертифицированные заказчики, или заказчики, которые являются претендентами на сертификацию;
- потребители сертифицированных заказчиков или претендентов на сертификацию;
- организации и лица, которые находятся под воздействием или в зависимости от сертифицированных заказчиков или претендентов на сертификации и т.д.
- органы по аккредитации;
- государственные органы управления, страховые компании, другие юридические и физические лица и другие заинтересованные лица.

При рассмотрении жалоб/претензий и апелляций РР-ЮгоЗапад руководствуется принципами открытости, объективности, компетентности, беспристрастности и конфиденциальности.

В рамках процедуры рассматриваются также жалобы/претензии от РР-ЮгоЗапад в адрес других организаций, с которыми РР-ЮгоЗапад взаимодействует в рамках выполнения своих функций и полномочий, и в адрес потребителей услуг РР-ЮгоЗапад.

Процедура является нормативным документом для всех сотрудников РР-ЮгоЗапад. Процедура управляется, согласно требованиям, установленным в НД №303-101.

НД является собственностью ООО «РР – ЮгоЗапад».

2. Нормативные ссылки

2.1 Внешние нормативные документы

В основу НД положены документы, ссылки на которые приведены ниже:

- Закон Республики Беларусь 24 октября 2016 г. № 437-З «Об оценке соответствия техническим требованиям и аккредитации органов по оценке соответствия»;
- Правила аккредитации, утв. Постановлением Госстандарта от 31.05.2011 № 27;
- Правила подтверждения соответствия Национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь, утв. Постановлением Госстандарта от 25.07.2017 №61;
- СТБ ISO 9000 (ISO 9000, IDT) Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- СТБ ISO 9001 (ISO 9001, IDT) Системы менеджмента качества. Требования;
- ISO 9001 Quality management systems - Requirements. Системы менеджмента качества. Требования;
- ГОСТ Р ИСО 9001 Системы менеджмента качества. Требования;
- ГОСТ ISO/IEC 17000 (ISO/IEC 17000, IDT) Оценка соответствия. Словарь и общие принципы;
- ГОСТ ISO/IEC 17021-1-2020 (ISO/IEC 17021-1:2015, IDT) Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования;

- СТБ ISO 10002-2021 – Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по обращению с жалобами в организациях.

- ГОСТ Р ИСО 10003-2020 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации.

2.2 Нормативные документы ООО «РР -ЮгоЗапад»

- НД №303-101 Процедура управления документами СМ;
- НД №303-102 Процедура управления записями;
- НД №303-103 Инструкция о документационном обеспечении;
- НД №303-105 Процедура управления несоответствиями. Корректирующие действия;
- НД №303-109 Положение о сертификационном совете;
- НД №303-115 Условия сертификации систем менеджмента;
- НД №303-117 Кодекс этики персонала ОССМ.

2.3 Для датированных ссылок применяют только указанное издание ссылаемого документа, для недатированных ссылок применяют последнее издание ссылаемого документа (включая все его изменения). Если ссылаемые документы заменены (изменены), то при пользовании настоящим нормативным документом следует руководствоваться замененными (измененными) документами. Если ссылаемые документы отменены без замены, то положения процедуры, в которых даны ссылки на них, применяются в части, не затрагивающей эти ссылки.

3. Термины, определения и сокращения

3.1 Термины и определения

В настоящем документе используются термины и определения, представленные в нормативных документах, упомянутых в п. 2, а также следующие термины и определения.

Апелляция – запрос пользователя услуг Органа по оценке/подтверждению соответствия или заявителя на получение услуг Органа по оценке/подтверждению соответствия на пересмотр решения, принятого Органом в отношении процесса оценки/подтверждения соответствия или его результатов.

Жалоба/претензия – в отличие от апелляции - неудовлетворенность, выраженная лицом или организацией в адрес Органа по сертификации, имеющая отношение к деятельности этого органа или касающаяся сертифицированной Органом по сертификации организации, явно или неявно предполагающее ответ или резолюцию, а также выражение несогласия заинтересованных лиц с действиями сертифицированной организации в процессе осуществления ею своей деятельности в рамках выданного сертификата.

Заинтересованная сторона – лицо или группа, заинтересованные в деятельности или успехе организации.

Заявитель жалобы/претензии/апелляции – лицо, организация или ее представитель, подающие жалобу/апелляцию/претензию.

Заказчик, Организация – заказчик - организация, обратившаяся в ОССМ с целью проведения работ по сертификации, или организация, система менеджмента которой сертифицирована ОССМ;

Обращение - заявление, предложение, жалоба, изложенные в письменной, электронной или устной форме.

Предложение - рекомендация по улучшению деятельности организаций, индивидуальных предпринимателей, совершенствованию правового регулирования отношений в государственной и общественной жизни, решению вопросов экономической, политической, социальной и других сфер деятельности государства и общества.

3.2 Сокращения

В настоящем документе применяются следующие сокращения:

АФ – альбом форм в актуальной редакции;

БГЦА – Государственное предприятие «Белорусский государственный центр аккредитации»;

ОССМ - Орган по сертификации систем менеджмента «РР-БелЦентрСерт» ООО «РР-ЮгоЗапад»;

Правила аккредитации Правила аккредитации Республики Беларусь, утверждены постановлением Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь, 31 мая 2011 г. № 27;

ПРК – представитель руководства по качеству;

РР- ЮгоЗапад (Предприятие)– ООО «РР - ЮгоЗапад»;

РСК – руководитель службы качества;

СМК – система менеджмента качества;

СС – сертификационный совет;

ТНПА – технический нормативный правовой акт.

4 Порядок управления жалобами/претензиями

В адрес ОССМ РР-ЮгоЗапад могут поступать различные обращения, в том числе жалобы, предложения, заявления.

Для исключения поступления жалоб/претензий в отношении деятельности ОССМ РР-ЮгоЗапад персонал ОССМ выполняет работы и оказывает услуги в соответствии с требованиями руководящих документов системы менеджмента ОССМ, НПА и ТНПА, а также выполняет действия, направленные на предупреждение возможных жалоб/претензий.

В случае поступления жалоб/претензий в адрес РР-ЮгоЗапад, управление ими осуществляется в соответствии с требованиями данной процедуры. Под управлением жалобами/претензиями понимаются действия РР-ЮгоЗапад, предпринятые для обеспечения того, что заявленная в адрес РР-ЮгоЗапад жалоба/претензия была эффективно обработана, не повлияет негативно на качество услуг ОССМ РР-ЮгоЗапад.

Управление жалобой включает регистрацию, рассмотрение и анализ жалобы, последующие действия по жалобе/претензии, соответствующие результатам ее анализа, направление ответа заявителю.

4.1 Рассмотрение жалоб/претензий

4.1.1 Жалобы/претензии, поступающие в адрес ОССМ РР-ЮгоЗапад от заявителей (потребителей продукции/услуг, организаций, Органов Государственного управления,

страховых организаций, других сертификационных органов, органов по аккредитации и т.п.) относятся к жалобам в адрес ОССМ РР-ЮгоЗапад от внешних источников.

Заявителем жалобы/претензии может быть любое физическое лицо, организация, или ее законный представитель, имеющие отношения к предмету жалобы.

4.1.2 С целью обеспечения возможности получения достаточной информации по предмету жалобы/претензии ОССМ определил максимальный срок, в течении которого может быть подана жалоба/претензия - 1 месяц с момента совершения события, являющегося причиной жалобы.

4.1.3 Заявитель подает жалобу непосредственно на имя генерального директора РР-ЮгоЗапад. Жалоба/претензия подаётся в письменном виде и должна содержать: четкое описание предмета жалобы, потенциальные стороны-участники конфликта; объективные свидетельства, связанные с данным запросом (если применимо), подтверждающие каждый аспект или элемент жалобы; участие заявителя в событиях, которые предшествовали заявлению и стали причиной обращения с жалобой в ОССМ; предлагаемое решение (в случае необходимости); наименование, контактную информацию инициатора или лица, подающего жалобу/претензию; необходимость соблюдения анонимности об инициаторе жалобы/претензии в отношении клиента, которого касается эта жалоба.

Все жалобы/претензии принимаются ОССМ только в письменном виде (письмо, заявление, факс, сообщение по электронной почте или рапорт). Заполненная форма подачи жалобы/претензии может быть направлена в сканированном виде по электронной почте или в бумажном виде в адрес ОССМ «РР-БелЦентрСерт» ООО «РР-ЮгоЗапад», контактная информация для подачи жалобы/претензии и апелляции:

Офис РР-ЮгоЗапад. Почтовый адрес: Российская Федерация, 299011, г. Севастополь, ул. 4-ая Бастионная, 25, а/я 135; e-mail: office@rr-sev.ru; факс +7 (8692) 554160; сайт <http://pp-бцс.бел/>.

Для получения дополнительной информации заявитель может обратиться к заместителю руководителя ОССМ по телефону: + 375 44 794 9014.

Первично заявитель жалобы/претензии может обратиться в РР-ЮгоЗапад любым доступным методом (посредством телефона, электронной почты, интернет-сайта). Сотрудник РР-ЮгоЗапад, получивший такое обращение, разъясняет заявителю правила подачи, оформления и рассмотрения жалобы/претензии.

4.1.4 Делопроизводитель РР-ЮгоЗапад регистрирует поступившую в РР-ЮгоЗапад жалобу/претензию в базе данных входящей корреспонденции в соответствии с порядком, установленным в НД №303-103 «Инструкция о документационном обеспечении» и передает на рассмотрение генеральному директору в срок не более, чем 2 рабочих дня со дня поступления. Жалобы, поступившие от граждан, дополнительно регистрируются в Журнале РР-02-13 жалоб и обращений граждан.

4.1.5 РР-ЮгоЗапад имеет право отклонить жалобу/претензию, которая не отвечает вышеуказанным в п. 4.1.2 требованиям по существу или не касается сертификационных действий, за которые несет ответственность ОССМ РР-ЮгоЗапад. Отказ оформляется в письменном виде, и содержит объяснение причин отказа, а также информацию о том, куда обратиться за решением вопроса (если это применимо). Уведомление в отказе рассмотреть жалобу подготавливается ответственным исполнителем по указанию генерального директора РР-ЮгоЗапад и направляется заявителю по адресам, указанным в заявлении. Указанное уведомление должно быть отправлено не позднее 5-ти рабочих дней с момента принятия соответствующего решения.

Решение об отказе принять жалобу как несоответствующую требованиям к его подаче, может быть обжаловано заявителем в Наблюдательном комитете Сертификационного совета ОССМ или в Органе по аккредитации путем направления апелляции.

4.1.6 На рассмотрение заявления с жалобой к РР-ЮгоЗапад, не требующего дополнительного изучения, предоставления дополнительных документов, информации и/или проведения дополнительного аудита, отводится 15 рабочих дней. Срок рассмотрения жалоб/претензий, для которых необходимо дополнительно запрашивать информацию, проводить дополнительные аудиты составляет 30 дней. Отсчет времени начинается с момента получения заявления, отвечающего требованиям, изложенным в п. 4.1.2. В случае, если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации в сроки, превышающие месячный срок, то подателю обращения направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока.

Генеральный директор РР-ЮгоЗапад анализирует поступившую жалобу/претензию, после чего эта жалоба/претензия с соответствующей резолюцией направляется РСК и соответствующему сотруднику на исполнение (назначенному ответственным по работе с жалобами и обращениями). При необходимости, формируется рабочая группа для рассмотрения жалобы/претензии. *Изм. 2*

Назначение ответственных сотрудников/рабочей группы производится с учетом специфики жалобы, квалификации, полномочий и ответственности. Данные сотрудники, а также лица, принимающие решения по жалобе/претензии, не должны иметь отношения к предмету жалобы/претензии и потенциальных конфликтов интересов.

Задачами назначенного сотрудника или рабочей группы является:

- проверка соблюдения корректности процедуры подачи жалобы/претензии заявителем;
- подтверждение или опровержение того, что жалоба/претензия имеет отношение к деятельности, за которую несет ответственность ОССМ;
- подтверждение заявителю факта получения жалобы/претензии;
- сбор и верификация всей необходимой информации (насколько это возможно) для принятия решения по вопросу, поднятому в жалобе/претензии;
- уведомление заявителя по жалобе/претензии о ходе оценки жалобы/претензии и ее закрытии.

В том случае, когда жалоба/претензия касается пользователя услуг ОССМ «РР-БелЦентрСерт» (организации-заказчика) или заказчика на получение услуг ОССМ по оценке/ подтверждению соответствия, участвовать в расследовании и принятии решения по жалобе/претензии не могут сотрудники, участвовавшие в проведении аудитов в организации-заказчике, принятии решений по сертификации в отношении СМК организации-заказчика, а также другие лица, связанные с деятельностью организации-заказчика.

ОССМ может инициировать рассмотрение жалобы/претензии и принятие решения по жалобе/претензии Наблюдательным комитетом Сертификационного Совета в тех случаях, когда это необходимо для обеспечения беспристрастности. Например, когда специалисты ОССМ проводили аудит, либо участвовали в проверке отчетных документов, принятии решений в отношении предмета жалобы/претензии.

Получив жалобу, исполнитель/рабочая группа выполняет необходимые действия в соответствии с настоящей Процедурой и информирует ПРК и РСК о проделанной работе.

4.1.7 Регистрация жалоб/претензий.

Жалобы/претензии, поступившие в РР-ЮгоЗапад, регистрируются делопроизводителем в базе данных входящей-исходящей корреспонденции с присвоением уникального кода, после резолюции генерального директора данные по жалобе/претензии вносятся РСК в Журнал регистрации несоответствий, корректирующих действий ОССМ РР-ЮгоЗапад. Журнал ведется в электронном виде, при этом минимальный объем журнала должен включать в себя следующую информацию:

- источник поступления жалобы/претензии, номер документа (письма, факса и т.п.), с которым поступила жалоба;
- коррекции, корректирующие и предупреждающие действия, ответственные исполнители этих действий, сроки реализации;
- фактические даты выполнения коррекций и корректирующих действий;
- документ, подтверждающий выполнение коррекций, корректирующих и предупреждающих действий;
- подтверждение информирования заявителя о принятых решениях и действиях по жалобе/претензии.

В соответствующих графах журнала отражаются результаты управления жалобами/претензиями.

4.1.8 ОССМ несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации по предмету жалобы.

После регистрации жалобы/претензии ответственный сотрудник или рабочая группа, анализируют ситуацию, изложенную в обращении и подтверждают заявителю факт получения жалобы. Подтверждение осуществляется любым приемлемым для заявителя способом (по почте, электронной почте, телефону) в срок не позднее 5 рабочих дней с момента получения.

В случае, если жалоба/претензия рассмотрена в срок не превышающий регламентированного срока первоначального ответа, и заявителю направлен соответствующий ответ по результатам рассмотрения жалобы/претензии, направление первоначального ответа может не направляться.

В случае необоснованности жалобы/претензии подготавливается официальный ответ с доказательствами правильности действий РР-ЮгоЗапад применительно к случаю, указанному в жалобе/претензии. В ответе должны быть приведены ссылки на нормативные документы РР-ЮгоЗапад, НПА и ТНПА в соответствии с требованиями которых выполнялась работа или предоставлялась услуга.

Решение ОССМ об отказе принять жалобу, может быть обжаловано заявителем путем направления апелляции согласно требований раздела 5 настоящей Процедуры.

4.1.9 В случае поступления жалобы/претензии, содержащей вопросы, решение которых не относится к компетенции ОССМ, в том числе, если ОССМ не имеет полномочий для разработки и реализации действий по жалобе/претензии, ОССМ передает рассмотрение данного вопроса в компетентную организацию, назначенный исполнитель в течение пяти дней письменно уведомляет об этом заявителя жалобы.

4.1.10 В ходе дальнейшего анализа предмета жалобы/претензии ответственный сотрудник/рабочая группа осуществляет все необходимые действия для сбора информации и подготовки проекта решения по жалобе/претензии, в частности: определение заинтересованных сторон, учет информации о результативности системы менеджмента, если

жалоба/претензия касается сертифицированного РР-ЮгоЗапад клиента; переписка с заинтересованными сторонами и т.д. По запросу заявителя РР-ЮгоЗапад предоставляет заявителю информацию о ходе рассмотрения жалобы.

4.1.11 Если жалоба/претензия обоснована и ответчиком по жалобе/претензии является сертифицированная ОССМ РР-ЮгоЗапад организация, ОССМ в течение 1 недели со дня поступления жалобы/претензии письменно уведомляет об этом сертифицированную организацию, запрашивает необходимую для рассмотрения жалобы/претензии информацию.

Если, в ходе рассмотрения, заявитель жалобы/претензии и сторона, на которую была подана жалоба/претензия, урегулируют свой спор, сотрудник готовит проект соответствующего решения. В этом случае, если ответчиком по жалобе является пользователь услуг ОССМ, в план ближайших к моменту подачи жалобы работ по оценке соответствия вносятся вопросы касательно предмета жалобы.

В случае необходимости (например, если характер жалобы/претензии требует проведения дополнительного аудита), ОССМ может инициировать дополнительный внеплановый аудит системы менеджмента сертифицированной организации. В случае, если сторона-ответчик не отвечает на запросы РР-ЮгоЗапад и не идет на обоснованное сотрудничество с целью урегулирования спора, отказывается от проведения дополнительного аудита, РР-ЮгоЗапад оставляет за собой право, в случае необходимости, приостановки или отмены (прекращения) действия сертификата соответствия. При определении срока проведения внепланового аудита организации ОССМ должен учитывать срок рассмотрения жалобы/претензии (не более 30 дней с даты поступления).

4.1.12 При рассмотрении жалобы/претензии, касающейся деятельности ОССМ, сотрудник/рабочая группа РР-ЮгоЗапад, назначенные ответственными за рассмотрение жалобы, проводят расследование с целью выявления внутренних и/или внешних причин появления жалобы/претензии и готовят решения, направленные на удовлетворение жалобы/претензии, устранение причины выявленного несоответствия, улучшение функционирования СМ РР-ЮгоЗапад. При этом применяются внутренние документы; НД №303-105 «Процедура управления несоответствиями. Корректирующие действия». Причинами жалоб/претензий, как правило, могут быть:

- несоответствия, допущенные при выполнении работы/услуги или оформлении документа;

- неадекватность нормативных документов;
- неадекватность управления работой, услугой или процессом;
- невыполнение требований аккредитующего органа;
- несоблюдение Кодекса этики;
- не учтены соответствующие риски.

Анализ производится на основании нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе или услуге. При анализе жалобы/претензии ОССМ рассматривает в том числе:

- причину появления жалобы/претензии;
 - взаимосвязанные функции/процессы, имеющие отношение к жалобе/претензии;
 - финансовые затраты, которые необходимы для управления жалобой;
- подготовку персонала и др.

В результате анализа претензии может быть принято решение об:

- удовлетворении жалобы/претензии полностью;
- удовлетворении жалобы/претензии частично,

- не удовлетворении жалобы/претензии.

Критерием для принятия решения является правомочность жалобы/претензии по отношению к требованиям, предъявляемым к соответствующей работе, услуге или документу.

4.1.13 Решение по жалобе/претензии утверждается генеральным директором РР-ЮгоЗапад. В тех случаях, когда жалоба/претензия касается действий непосредственно генерального директора РР-ЮгоЗапад, решение в отношении этой жалобы/претензии принимается наблюдательным комитетом сертификационного совета.

Лица, принимающие окончательное решение по жалобе/претензии, непосредственно не участвуют в расследовании этой жалобы/претензии.

Ответ с указанием планируемых мер должен быть направлен заявителю в соответствии со сроками, указанными в п.4.1.6. Ответ должен быть подготовлен сотрудником, назначенным для принятия решения в отношении жалобы/претензии, оформлен в письменном виде и подписан генеральным директором (лицом его замещающим).

Изм. 2

Ответ должен содержать: информацию о разработанных корректирующих и предупреждающих действиях; информацию о предпринятых и планируемых мерах коррекции; все предложенные ОССМ действия для разрешения жалобы/претензии.

4.1.14 В случае, если заявитель соглашается с предложенными мероприятиями, или же ответ от заявителя не поступает в течении 2-х недель с момента направления соответствующего письма (факса, E-mail), после выполнения корректирующих и предупреждающих действий жалоба/претензия закрывается. Решение о закрытии принимается генеральным директором РР-ЮгоЗапад. Информация о результатах рассмотрения жалобы/претензии вносится в журнал несоответствий, корректирующих действий.

В случае, если в течение 2 недель с момента отправки письма касательно планируемых и предпринятых действий от заявителя поступает письмо о несогласии, данная жалоба/претензия дополнительно рассматривается и принимается окончательное решение, о чем информируется заявитель.

4.1.15 В случае, если заявитель не удовлетворен решением РР-ЮгоЗапад по жалобе/претензии, он может обжаловать его в Сертификационном совете ОССМ, а в дальнейшем обратиться в Орган по аккредитации.

Решения по жалобам и претензиям доводятся генеральным директором РР-ЮгоЗапад до членов Сертификационного совета в ходе очередного планового заседания, на котором члены Сертификационного совета рассматривают, в том числе, вопросы, связанные с беспристрастностью при рассмотрении жалобы/спора. В случае, если Сертификационный совет примет решение о необходимости внесения изменения или дополнения в принятые решения, такие решения СС должны быть пересмотрены, о чем своевременно должен быть информирован заявитель и, в случае необходимости, прочие заинтересованные стороны.

4.1.16 ОССМ, совместно с заявителем, и сертифицированным заказчиком (если деятельность сертифицированного заказчика является предметом жалобы) определяет, будет ли предмет жалобы/претензии и принятое по ней решение обнародованы, и если да, то до какой степени.

4.1.17 ОССМ гарантирует, что подача жалоб/претензий, их рассмотрение и принятие решений по ним, не приводят к каким-либо дискриминирующим действиям в отношении лиц, подавших жалобу/претензию.

4.1.16 РР-ЮгоЗапад уведомляет инициатора жалобы/претензии о том, что жалоба/претензия признана закрытой, что означает, что РР-ЮгоЗапад осуществил сбор и верификацию всей необходимой информации, провел расследование по утверждениям, принял решение в отношении жалобы/претензии и дал ответ инициатору жалобы. Информация о закрытии жалобы регистрируется РСК в Журнале регистрации несоответствий, корректирующих действий.

4.2 Жалобы/претензии к потребителям услуг от РР-ЮгоЗапад

4.2.1 РР-ЮгоЗапад может направить жалобу/претензию к потребителю услуг РР-ЮгоЗапад в случае, если потребителем нарушены условия сертификации и/или условия использования сертификата, знака соответствия, информации о сертификации, знаков аккредитации.

4.2.2 В случае нарушений этих условий руководитель команды по оценке или другой специалист ОССМ «РР–БелЦентрСерт», выявивший несоответствующую ситуацию, информирует об этом генерального директора, который готовит предложения о корректирующих действиях, которые могут содержать:

- письменное обращение к соответствующей организации с требованием об устранении нарушения;
- публикацию информации о нарушении;
- приостановление или аннулирование действия сертификата и разрешения на применение знака соответствия;
- обращение в суд с просьбой о применении санкций к организации-нарушителю и о возмещении ущерба, нанесенного РР - ЮгоЗапад.

4.3 Выходные данные управления претензиями и жалобами

4.3.1 В случае обоснованности полученная претензия/жалоба управляется в соответствии с применимыми требованиями; НД №303-105 «Процедура управления несоответствиями. Корректирующие действия».

В каждом конкретном случае руководителем РР-ЮгоЗапад назначаются конкретные сроки реализации мероприятий и ответственные исполнители. При этом разработанные корректирующие и предупреждающие действия должны быть такими, чтобы устранить причину появления жалобы/претензии и исключить возможность повторного появления подобных жалоб/претензий.

Информация о жалобах/претензиях рассматривается при проведении анализа функционирования ОССМ руководством РР-ЮгоЗапад и включается в отчеты об анализе со стороны руководства. Данные по результатам рассмотрения жалоб вносятся в журнал регистрации несоответствий, корректирующих действий.

При этом, при проведении анализа функционирования ОССМ со стороны высшего руководства особое внимание уделяется жалобам, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение, связаны с высокими рисками и которые могут иметь сильное влияние на удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон, имидж ОССМ РР-ЮгоЗапад.

Проверки и контроль исполнения разработанных предупреждающих и корректирующих действий по жалобам/претензиям, а также их результативности производятся руководителем РР-ЮгоЗапад, а также РСК.

ОССМ ежегодно в период подготовки отчета для анализа функционирования ОССМ со стороны руководства представляет в Сертификационный Совет информацию о полученных в свой адрес жалобах/претензиях и результатах управления этими жалобами/претензиями, а также подробные отчеты об обоснованных жалобах/претензиях клиентов и принятых корректирующих и предупреждающих действиях.

5 Порядок управления апелляциями

Для исключения апелляций в адрес ОССМ, персонал РР-ЮгоЗапад выполняет работы/услуги в соответствии с требованиями Кодекса этики персонала ОССМ, соответствующих нормативных документов РР-ЮгоЗапад, применимых НПА и ТНПА.

Под управлением апелляцией понимаются действия, предпринятые для обеспечения того, что заявленная в адрес РР-ЮгоЗапад апелляция будет эффективно обработана, не повлияет негативно на качество услуг и не нанесет урона репутации РР-ЮгоЗапад.

Управление апелляцией включает регистрацию, анализ апелляции и последующие действия, соответствующие результатам ее анализа, принятие решения по апелляции.

5.1 Поступление и регистрация апелляции

5.1.1 Апелляция должна быть подана в течение 30 дней с даты совершения события, являющегося ее причиной апелляции.

5.1.2 Заявитель направляет апелляцию на действия ОССМ РР-ЮгоЗапад в письменном виде в РР-ЮгоЗапад на имя генерального директора РР-ЮгоЗапад в случаях:

- невозможности разрешения вопроса, отраженного в жалобе/претензии;
- несогласия с решением ОССМ РР-ЮгоЗапад по жалобе/претензии;
- несогласия с решениями ОССМ, связанными с оценкой/подтверждением соответствия.

Апелляция подается Стороной, право которой, по ее мнению нарушено или вынесенное решение не удовлетворяет указанную сторону по существу.

5.1.3 Заявление о подаче апелляции должно:

- определять сторону, в отношении которой она подается или сторон участников разбирательства, их почтовые адреса, телефоны, адреса электронной почты, иные координаты для связи;

- содержать изложение предмета спора, описывать имевшие, на момент подачи апелляции решения и иные результаты контактов и слушаний, имевших место между сторонами спорного правоотношения;

- содержать надлежащим образом заверенное согласие заявителя о рассмотрении поданного заявления ОССМ и обязательства исполнить такое заявление или при несогласии с ним обжаловать решение в вышестоящей инстанции;

- предлагать решение для обсуждения;

- быть подписано уполномоченным лицом с приложением доказательств таких полномочий;

- включать приложения, содержащие документальные или иные доказательства, на которых основана апелляция и списка, перечисляющего такие доказательства и/или документы.

5.1.4 Процедура подачи апелляции в ОССМ – аналогична порядку подачи жалоб/

претензий, представленному в пп.4.1.3, 4.1.4, 4.1.5 настоящей Процедуры.

5.1.5 Регистрация апелляций

Регистрация всех апелляций, поступивших в РР-ЮгоЗапад, производится делопроизводителем в базе входящей-исходящей корреспонденции РР-ЮгоЗапад с присвоением уникального номера, а также РСК в Журнале регистрации несоответствий, корректирующих действий в соответствии с порядком, указанным в п. 4.1.7 настоящей Процедуры.

В журнале соответствующим образом идентифицируется, к чему относится полученная информация - к жалобе/претензии или к апелляции. В соответствующих графах журнала отражаются результаты рассмотрения апелляции.

5.2 Обработка апелляций

5.2.1 При рассмотрении апелляций ОССМ руководствуется принципами компетентности, независимости, беспристрастности и обеспечения конфиденциальности информации. С учетом этих принципов формируется состав лиц, которые будут участвовать в рассмотрении апелляции и принятии решений.

5.2.2 Информация о поступившей в РР-ЮгоЗапад апелляции оперативно передается генеральному директору РР-ЮгоЗапад, генеральный директор РР-ЮгоЗапад в резолюции по результатам предварительного анализа поступившей апелляции назначает ответственного/ответственных за управление конкретной апелляцией и подготовку материалов для рассмотрения на Наблюдательном комитете Сертификационного Совета; если в группу входят несколько сотрудников, назначается руководитель группы по рассмотрению апелляции. Назначение ответственного/ответственных осуществляется с учетом требуемой компетентности персонала, а также требования, что персонал, который будет рассматривать апелляции, не проводил аудиты в той организации, которая имеет отношение к апелляции, не принимал решения по сертификации в отношении предмета апелляции, а также другие решения, связанные с предметом апелляции.

Рассмотрение апелляций Сертификационным советом ОССМ осуществляется в соответствии с НД 303-109 на отдельном заседании. В состав заседания Сертификационного совета по рассмотрению апелляции, не включаются члены Сертификационного совета, которые ранее принимали участие в работе Сертификационного совета отнесенного к предмету апелляции либо имеют отношение к предмету апелляции. В случае необходимости участия в заседании Сертификационного совета вышеуказанных лиц (например, для предоставления пояснений по предмету апелляции), данные лица не участвуют в голосовании по рассматриваемым вопросам.

5.2.3 ОССМ гарантирует, что подача апелляций, их рассмотрение и принятие решений по ним, не приводят к каким-либо дискриминирующим действиям в отношении лиц, подавших апелляцию.

5.2.4 Установлены следующие сроки рассмотрения апелляций: не более 15 дней от даты поступления, для апелляции, не требующей дополнительного изучения, предоставления дополнительных документов и информации и/или проведения дополнительного аудита; и не более 30 дней от даты поступления апелляции, если необходимо дополнительно запрашивать информацию, проводить дополнительные аудиты.

5.2.5 Лицо, назначенное ответственным за управление конкретной апелляцией в течение 5-ти рабочих дней после регистрации апелляции направляет письменное уведомление заявителю о получении апелляции и начале процесса рассмотрения.

Лицо (а), назначенное (ые) ответственным(ми) за управление конкретной апелляцией, анализирует полученную апелляцию, запрашивает у руководителя направления, к

компетенции которого относится данная апелляция, необходимые данные по предмету апелляции; определяет, относится ли данная апелляция к деятельности ОССМ, определяет причины появления апелляции и возможность выполнения необходимых действий в отношении полученной апелляции. При этом определяется, может ли апелляция быть удовлетворена с учетом мер, предложенных подавшим апелляцию.

Анализ апелляции производится на базе НПА и ТНПА, внутренних нормативных документов, устанавливающих требования к соответствующей работе, услуге или документу.

Ответственный может привлекать к анализу апелляции и сбору необходимой информации других специалистов ОССМ и технических экспертов, при условии обеспечения объективности, беспристрастности и конфиденциальности.

Сформированный пакет документов по анализу апелляции должен содержать информацию:

- текст апелляции, которая поступила от стороны-заявителя с изложением сути вопроса;
- копии документов, приложенных к апелляции;
- копии дополнительных документов, предоставленных стороной по требованию ОССМ;
- разъяснения и документы, представляемые ОССМ в отношении поданной апелляции;
- уведомление с указанием сроков проведения заседания Наблюдательного комитета Сертификационного совета, или получения письменных мнений членов по апелляции.

ОССМ несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для проверки достоверности апелляции.

5.2.6. Ответственный за управление апелляцией передает (направляет) подготовленные материалы, касающиеся апелляции для предварительного анализа членам Наблюдательного комитета Сертификационного совета по рассмотрению данной апелляции, согласовывает сроки и форму заседания Сертификационного совета. При этом, в состав заседания сертификационного совета по рассмотрению апелляции не включаются лица, которые ранее проводили соответствующие аудиты или принимали решения по сертификации. В случае наличия каких-либо причин, влияющих на обеспечение компетентности, независимости и беспристрастности члены Сертификационного совета обязаны уведомить об этом ответственного за управление апелляцией.

Член Сертификационного совета в случае невозможности присутствия на заседании имеет право заблаговременно представить свое мнение по рассматриваемым вопросам в письменной форме.

5.2.7 При необходимости, в работе Наблюдательного комитета Сертификационного совета может принимать участие заявитель апелляции, представители ОССМ, проводившие работы по предмету апелляции, при этом данные лица не участвуют в голосовании по рассматриваемым вопросам.

5.2.8 Сертификационный совет проводится в соответствии положениями НД 303-109. При рассмотрении апелляций в своей работе Сертификационный совет руководствуется требованиями применимых международных и национальных НПА и ТНПА, внутренними нормативными документами ОССМ.

Наблюдательный комитет Сертификационного Совета рассматривает апелляцию и принимает соответствующее решение в соответствии с порядком, установленным в НД 303-109. Решение оформляется протоколом Сертификационного Совета.

5.2.9 В результате анализа апелляции может быть принято решение об:

- удовлетворении апелляции полностью;
- удовлетворении апелляции частично;
- не удовлетворении апелляции.

Критерием для принятия решения является обоснованность апелляции по отношению к требованиям, предъявляемым к процессу принятия решения о сертификации СМ организаций-заявителей.

Апелляция может носить неправомерный характер, т.к. может быть подана на заведомо правильные действия и результаты деятельности ОССМ РР-ЮгоЗапад.

Решения, принимаемые по результатам рассмотрения апелляции, передаются сторонам, которые участвовали в разбирательстве.

Информация по решению в форме официального письма с необходимыми приложениями, с приложением выписки из протокола Сертификационного совета направляется в адрес заявителя ответственным за управление апелляцией в течение 5 рабочих дней после вынесения решения.

5.2.10 В случае обоснованности апелляции в адрес РР-ЮгоЗапад Наблюдательный комитет Сертификационного совета ОССМ подготавливает решение о необходимости принятия соответствующих действий в отношении предмета апелляции, и уведомления заявителя. Ответственный за управление апелляцией передает все оформленные решения руководителю ОССМ для реализации соответствующих действий.

Любые выявленные несоответствия в деятельности сертифицированной компании, в отношении которой принято соответствующее решение по апелляции, должны быть рассмотрены ОССМ в соответствии с процедурами по сертификации.

Работа по апелляции признается завершенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и направлен письменный ответ заявителю апелляции.

5.2.11 Если заявитель не удовлетворен результатами рассмотрения апелляции, то он вправе подать жалобу/апелляцию на действия ОССМ в вышестоящие инстанции, такие как Орган по аккредитации, советы, регулирующих организации, Арбитражный суд.

5.2.12 Все лица, участвующие в принятии решения по апелляции должны быть независимы от любого воздействия, которое оказывает или может оказать влияние на принимаемые решения.

Если в какой-то момент рассмотрения спорного вопроса какое-либо лицо рассматривающего органа точно знает, что его участие в разрешении апелляции нарушает принцип недопустимости конфликта интересов, которым должны руководствоваться персонал ОССМ и члены Сертификационного совета при вынесении решений, такое лицо должно немедленно сообщить об этом органу, рассматривающему дело, и временно самоустраниться от дальнейшего участия в процессе.

5.2.13 Стороны, участвующие в споре, могут возразить против участия любого лица, вовлеченного в разрешение апелляции в соответствии с настоящей процедурой, если такое участие будет нарушать принципы беспристрастности, конфиденциальности, недопустимости конфликта интересов, которым должны руководствоваться при вынесении решений. Свои возражения стороны могут выразить в форме письменного ходатайства, адресованного в ОССМ.

В таких случаях возможен отвод или самоотвод отдельных лиц от участия в рассмотрении апелляции. Если, вследствие одного или более отвода или, Сертификационный совет лишается правоспособного кворума, необходимого для рассмотрения апелляции, правоспособные члены могут: либо назначить другого члена; либо приостановить дальнейшее рассмотрение вопроса и передать его непосредственно в соответствующий орган по рассмотрению в вышестоящей инстанции.

5.2.14 Лица, участвующие в рассмотрении апелляций должны обеспечивать конфиденциальность сведений, ставших им известными при рассмотрении апелляций и составляющих коммерческую, иную охраняемую законом тайну, и иных сведений, доступ к которым ограничен подписанными соглашениями и действующим законодательством, а также использовать такие сведения только в целях, для которых они предоставлены.

5.2.15 ОССМ гарантирует, что подача апелляций, их рассмотрение и принятие дальнейших действий не будут приводить к каким-либо дискриминирующим действиям в отношении заявителя, подавшего апелляцию.

5.3 Выходные данные управления апелляциями

В случае обоснованности полученная апелляция управляется в соответствии с применимыми требованиями НД № 303-105. ПРК или РСК совместно с руководителем направления, к компетенции которого относится данная апелляция, разрабатывают необходимые действия, назначают конкретные сроки. При этом разработанные действия должны быть такими, чтобы устранить причину появления апелляции и исключить возможность повторного появления подобных апелляций.

Разработанные действия и сроки их выполнения фиксируются в Журнале несоответствий, корректирующих действий РР-ЮгоЗапад и доводятся в письменном виде до сведения исполнителя, который несет ответственность за выполнение всех разработанных действий в установленные сроки и подготовку отчета о выполненных действиях.

Информация о полученных обоснованных апелляциях и результатах управления этими апелляциями рассматривается при проведении анализа СМ руководством РР-ЮгоЗапад и включается в отчет об анализе СМ.

При этом при проведении анализа СМ особое внимание уделяется апелляциям, которые могут иметь сильное влияние на удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон, выполнение НПА и ТНПА, имидж ОССМ РР-БелЦентрСерт, требуют значительных финансовых вложений для устранения.

Проверки и контроль исполнения разработанных предупреждающих и корректирующих действий по апелляциям, а также их результативности производятся руководством РР-ЮгоЗапад, а также РСК.

6 Мероприятия по предупреждению причин появления жалоб/претензий и апелляций

Для обнаружения и устранения потенциальных причин появления жалоб/претензий и апелляций в РР-ЮгоЗапад систематически проводятся:

- периодические проверки нормативных документов, внутренние аудиты и вертикальные проверки выполнения контрактов (договоров);
- проверка практики работы персонала;
- проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ и услуг;
- анализ поступивших ранее жалоб/претензий и апелляций;

- анализ СМ и мероприятия по совершенствованию СМ по результатам анализа.
- технические учебы с персоналом и другое.

Дополнительно проводится проверка адекватности результатов анализа рисков ОССМ РР-ЮгоЗапад, с учетом полученной информации по жалобам и апелляциям за прошедший отчетный год.

7 Проверки. Контроль

Выполнение разработанных корректирующих и предупреждающих действий по претензиям и апелляциям и их результативность контролируется ПРК и РСК.

Порядок ведения Журналов регистрации несоответствий, корректирующих действий, Журнала регистрации обращений граждан контролируется ПРК в соответствии с требованиями НД № 303-105.

Соблюдение установленных требований к управлению претензиями/жалобами и апелляциями проверяется аудиторами РР-ЮгоЗапад при проведении внутренних аудитов ОССМ.

Соблюдение установленного порядка управления претензиями и апелляциями анализируется при проведении анализа СМ РР-ЮгоЗапад руководством РР-ЮгоЗапад.

8 Отчетные документы

К отчетным документам относятся:

Журнал регистрации несоответствий, корректирующих действий.

Журнал регистрации обращений граждан

Корреспонденция, касающаяся поступивших жалоб/претензий и апелляций.

Собранная информация, касающаяся предмета жалобы/претензии, апелляции.

Протоколы Сертификационного совета, содержащие результаты рассмотрения апелляции.

Планы коррекций, корректирующих действий

Отчеты о результатах анализа СМ руководством РР-ЮгоЗапад.

Документы управляются в соответствии с НД № 303-101.

Лист внесения изменений

[illegible]