

Правила рассмотрения претензий, жалоб и апелляций

1.1 Процедура рассмотрения претензий, жалоб и апелляций предназначена для удовлетворения потребностей заявителей и улучшения СМК органа по сертификации (далее-ОС).

1.2 Реализация процедуры предусматривает регистрацию, рассмотрение каждой претензии, жалобы и апелляции и принятия, при необходимости, корректирующих и (или) предупреждающих мер.

1.3 Деятельность по подаче, исследованию и принятию решения по претензии, апелляции, жалобе не носит дискриминационный характер по отношению к ее предъявителю. ОС избегает любого предубеждения при взаимодействии с предъявляющим претензию, апелляцию, жалобу.

1.4 В процессе работы с претензиями, апелляциями и жалобами ОС соблюдает конфиденциальность для предотвращения ситуаций, в которых заказчик избегает их оформление из опасения, что раскрытие подробностей может привести к неудобству или предвзятости по отношению к нему.

1.5 Претензии, жалобы, апелляции подаются заявителями в форме письменного обращения.

Полученные претензии, жалобы, апелляции регистрируются помощником руководителя ФБУ «ЦСМ им. А.М. Муратшина в Республике Башкортостан» в системе электронного документооборота (СЭД) и в «Журнале регистрации и контроля поступающих документов».

1.6 Поступившая в ОС по электронному документообороту претензия, жалоба, апелляция регистрируется ответственным за делопроизводство ОС в «Журнале учета жалоб, претензий и апелляций». В случае признания ее обоснованности назначаются ответственные лица за проведение мероприятий по устранению несоответствий, сроки исполнения мероприятий. По выполнению указанных мероприятий в «Журнал учета жалоб, претензий и апелляций» вносится запись о выполнении. Форма журнала представлена в приложении Е.

1.7 ОС предусматривает рассмотрение претензий, жалоб и апелляций по следующим вопросам:

- а) отказ в сертификации, приостановление или отмена действия сертификата;
- б) нарушение персоналом ОС регламентированных процедур и правил работы, установленных в действующих нормативных документах, таких как нарушение установленного порядка проведения работ, несоблюдение экспертами по сертификации требований, предъявляемых к экспертам, неисполнение работ в установленные сроки, допущение ошибок при оформлении документов и др.;
- в) любые другие вопросы, изложенные письменно и касающиеся разногласий между третьей стороной, держателем сертификата и работниками ОС;
- г) жалобы на сертифицированного заказчика от потребителей и/или надзорных органов.

Процесс рассмотрения апелляций

Если заявитель не согласен с результатами сертификации или инспекционного контроля, он может их обжаловать обращением с апелляцией в ОС ФБУ «ЦСМ им. А.М. Муратшина в Республике Башкортостан». Апелляции могут быть связаны с деятельностью ОС, экспертов и заявителей, выдачей, приостановлением и отменой сертификатов.

Процесс рассмотрения апелляций включает в себя следующие процедуры:

- получение, признание обоснованности, исследование апелляций, а также принятие решений о том, какие ответные действия должны быть предприняты с учетом результатов предыдущих апелляций (если таковые имелись);
- сопровождение и регистрацию апелляций, включая предпринятые ответные действия;
- обеспечение выполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий.

2.1 Рассмотрение и принятие решений по апелляциям осуществляет апелляционная комиссия, созданная приказом директора ФБУ «ЦСМ им. А.М. Муратшина в Республике Башкортостан». В состав апелляционной комиссии в соответствии с приказом на постоянной основе входят представители ФБУ «ЦСМ им. А.М. Муратшина в Республике Башкортостан»: директор, как председатель комиссии, заместитель директора по направлению деятельности, ведущий специалист по юридическим вопросам и представитель ОС, не участвующий в работе и принятии решения по подтверждению соответствия на которую поступила апелляция. В зависимости от рассматриваемого вопроса в состав комиссии могут дополнительно привлекаться компетентные лица, не заинтересованные в результате расследования, в том числе представители Комитета по обеспечению беспристрастности, а также представители независимых организаций по предварительному соглашению.

В состав апелляционной комиссии без права голоса входит помощник руководителя ФБУ «ЦСМ им. А.М. Муратшина в Республике Башкортостан».

2.2 Решение апелляционной комиссии оформляется протоколом в свободной форме с указанием присутствующих лиц, даты проведения, сущности апелляции, распределения голосов и принятого решения. Протокол подписывается членами и председателем комиссии.

Копия протокола направляется предъявителю апелляции заказным письмом не позднее 2 (двух) дней со дня его подписания.

2.3 В случае вынесения решения не в пользу органа ОС предпринимает соответствующие корректирующие действия с целью устранения причин несоответствий для предупреждения повторного их возникновения. При необходимости, в целях предотвращения повторения несоответствий, руководитель ОС может принять решение о проведении внепланового внутреннего аудита.

2.4 Все материалы по апелляции после рассмотрения и принятия решения подшиваются ответственным за делопроизводство/секретарем комиссии в соответствующее дело по данной апелляции.

2.5 Предъявителю апелляции по окончании процесса ее рассмотрения ОС заказным письмом направляет уведомление об окончании процесса, о ходе рассмотрения апелляции, принятых комиссией решениях и предпринятых ОС корректирующих действиях. Уведомление оформляется в свободной форме.

Рассмотрения жалоб (претензий)

3.1 Поступившие жалобы (претензии) могут относиться как к деятельности ОС, так и к деятельности держателя сертификата. При получении жалобы (претензии) следует проверить, имеет ли она отношение к деятельности ОС, за которую он несет ответственность и если имеет, принять ее к рассмотрению.

3.2 Получение и регистрация жалобы осуществляется в соответствии с п.1.5 настоящей инструкции. Уведомление заявителя жалобы с данными о ее получении и регистрации осуществляется ответственным за делопроизводство ОС

информационным письмом на официальном бланке ФБУ «ЦСМ им. А.М. Муратшина в Республике Башкортостан» с уведомлением о получении. Отправление письма дублируется по электронной почте с запросом подтверждения о получении.

3.3 Если жалоба (претензия) относится к держателю сертификата, то при ее рассмотрении внимание должно быть уделено результативности сертифицированной системы менеджмента или качеству сертифицированной продукции. Порядок ее рассмотрения будет следующий:

3.3.1 ОС в течение 3 (трех) дней с момента получения (регистрации) передает в письменном виде держателю сертификата относящуюся к нему жалобу, запрашивает и анализирует необходимую информацию.

3.3.2 Процесс рассмотрения жалобы на сертифицированного заказчика включает:

а) регистрацию и ведение реестра поступивших претензий с уведомлением заказчика и предъявителя жалобы о поступлении жалоб;

б) проверку достоверности жалобы, ее оценку и сопоставление с дополнительно полученной от заказчика по запросу ОС информации по предмету жалобы;

в) в случае принятия жалобы требование от сертифицированного заказчика разработки корректирующих действий не позднее 7 (семи) рабочих дней с момента передачи ее заказчику;

г) проведение анализа достаточности принятых заказчиком по жалобе корректирующих мероприятий;

д) проверка свидетельств выполнения корректирующих мероприятий (возможно посещение сертифицированного заказчика);

е) принятие и утверждение окончательного решения по жалобе должностным лицом ОС, ранее не имевшем отношения к предмету жалобы при выполнении своих должностных обязанностей, что является гарантией непредвзятости ОС;

ж) официальное уведомление предъявителя жалобы об окончании процесса рассмотрения жалобы и принятого по ней решения не позднее 2 (двух) рабочих дней с момента его подписания;

з) ОС при инспекционном контроле проводит проверку фактического выполнения сертифицированной организацией корректирующих действий по жалобе (изменения в документированной информации), включая предотвращение повторных несоответствий, оценку результативности корректирующих мер.

3.3.3 ОС может, в случае необходимости, принять решение о проведении внеочередной проверки организации, сертифицированной ОС, приостановке/отмене действия сертификата соответствия.

3.4 В случае поступления жалобы на деятельность Органа по сертификации руководитель ОС проводит ее первоначальную оценку с целью определения:

- возможности проведения немедленных действий по рассмотрению жалобы;
- установления важности и возможных последствий;
- установления конкретных шагов по работе с жалобой.

3.4.1 После оценки руководитель ОС в течение 2 (двух) рабочих дней ставит на жалобу резолюцию, которая должна содержать:

- перечень лиц, ответственных за расследование жалобы (необходимо учитывать, что анализ и расследование жалобы должны проводиться лицом(ами), не имевшим(ими) отношение к предмету жалобы);

- сроки ее исполнения (ответа);
- мероприятия по ее расследованию (при необходимости);
- требуемые средства для решения.

3.4.2 Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 8 (восемь) рабочих дней с даты ее регистрации секретарем руководителя ФБУ «ЦСМ им. А.М. Муратшина в Республике Башкортостан».

3.4.3 При расследовании жалоб проводится сбор и проверка всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы, расследования всех необходимых обстоятельств и данных, связанных с жалобой, доведение информации до сведения соответствующего персонала, подготовка предложений по последующим необходимым мероприятиям. При необходимости собирается дополнительная информация из различных источников, имеющая отношение к предмету жалобы. Уровень расследования должен быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести последствий жалобы.

3.4.4 По мере необходимости руководитель ОС собирает совещание, на которое приглашаются сотрудники, имеющие непосредственное отношение к предмету конфликта, представитель предъявителя жалобы, привлекаются сотрудники юридического отдела ФБУ «ЦСМ им. А.М. Муратшина в Республике Башкортостан».

3.4.5 На совещании рассматриваются все материалы, относящиеся к предмету жалобы, законодательные и нормативные акты, регламентирующие требования к предмету жалобы, заслушиваются лица, имеющие непосредственное отношение к предмету претензии.

3.4.6 По результатам совещания принимается коллегиальное решение по урегулированию конфликтной ситуации. Принятое на совещании решение анализируется руководителем ОС, им же принимается окончательное решение в отношении жалобы в случае, если он не имеет отношения к предмету жалобы. В противном случае принятие решения возлагается на заместителя директора по направлению деятельности.

3.4.7 Если жалоба не может быть немедленно удовлетворена, то руководитель ОС должен предпринять все меры для ее решения, которые могут привести к наиболее эффективному результату в возможно более короткие сроки.

Решение оформляется в двух экземплярах на официальном бланке в произвольной форме в виде ответа на жалобу и подписывается директором ФБУ «ЦСМ им. А.М. Муратшина в Республике Башкортостан». В решении прописываются результаты рассмотрения жалобы, выполнения предпринятых действий, уведомление об окончании процесса ее рассмотрения.

3.4.8 Решение регистрируется в Журнале учета жалоб, претензий и апелляций. После выполнения мероприятий вносится запись о выполнении.

3.4.9 Решение направляется предъявителю жалобы заказным письмом в течение 2 (двух) рабочих дней с момента его подписания.

4 Вся собранная и зарегистрированная информация по жалобам анализируется высшим руководством ФБУ «ЦСМ им. А.М. Муратшина в Республике Башкортостан» при проведении анализа системы менеджмента качества, руководителем ОС при планировании и проведении мониторинга, измерения, анализа и улучшения системы менеджмента качества ОС. Контроль выполнения соответствующих мероприятий возлагается на первого заместителя директора.