

## **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.