

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 секретарем 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».

2.1 Апелляции могут быть связаны с отказом в принятии к рассмотрению заявки или с принятым ОС решением об отказе в проведении подтверждения

соответствия по поданной заявке, с выдачей (отказом в выдаче), приостановлением или прекращением действия сертификатов соответствия.

2.2 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.

2.3 Апелляция подается лично, по почте или на электронный адрес в письменном виде не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня получения заявителем уведомления о решении, принятом ОС. Апелляция заявителя должна содержать обоснование или описание сути претензии в отношении решения ОС или описание сути спорного вопроса, к ней должны быть приложены документы (подлинники или нотариально заверенные копии), поясняющие обоснованность претензий и подтверждающие факты, содержащиеся в апелляции.

Рассмотрению не подлежат апелляции по одному и тому же вопросу, если первоначально по нему уже было принято решение ОС.

Заявитель может в любой момент отозвать свою апелляцию. В этом случае ее рассмотрение в ОС прекращается и при повторной подаче апелляции по отозванному вопросу не проводится.

Подача апелляции не приостанавливает действие принятого решения. Во всех случаях ОС исключает возможность каких-либо дискриминационных действий с его стороны против заявителя.

2.4 Ответственный за делопроизводство ОС сразу после регистрации апелляции подтверждает факт получения апелляции (по электронной почте, телефону), а также направляет апеллянту письмо (на официальном бланке ФБУ «им. А.М. Муратшина в Республике Башкортостан») с подтверждением получения апелляции.

2.5 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 секретарь ФБУ «ЦСМ им. А.М. Муратшина в Республике Башкортостан».

2.6 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.

Уведомление по результатам рассмотрения апелляции должно быть отправлено заявителю не позднее 10 календарных дней с даты регистрации апелляции (если не требуется дополнительных проверок).

Если заявитель не удовлетворен решением, принятым ОС или другими действиями ОС, то он может подать апелляцию в вышестоящие инстанции. Если на решение по апелляции в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от апелланта, оно считается принятым.

2.7 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.

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.

В жалобе (претензии) заявитель должен изложить суть вопроса и при необходимости приложить документы и сведения, подтверждающие обоснованность своего заявления. К рассмотрению не принимаются жалобы (претензии), поданные анонимно, а также, если в заявлении не изложена суть вопроса.

3.2 Получение и регистрация жалобы осуществляется в соответствии с п.1.5 настоящей инструкции. Уведомление предъявителя 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 в течение 3-х рабочих дней с момента регистрации. 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 качеству сертифицированной продукции.

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 информацией по предмету жалобы, дополнительно полученной от заказчика по запросу ОС;

в) в случае принятия жалобы требование от сертифицированного заказчика разработки корректирующих действий не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента передачи ему жалобы;

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

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

е) принятие и утверждение окончательного решения по жалобе должностным лицом ОС, ранее не имевшим 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) проведение ОС при инспекционном контроле проверки фактического выполнения сертифицированной организацией корректирующих действий по жалобе, включая предотвращение повторных несоответствий, оценку результативности корректирующих мер.

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 (восьми) рабочих дней с даты ее регистрации секретарем 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 В случае, не требующем привлечения сторонних организаций, запроса дополнительной информации от предъявителя жалобы, срок рассмотрения и принятия решения составляет 10 рабочих дней.

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.

При увеличении сроков рассмотрения жалобы и принятия решения предъявителю направляется письмо-извещение, содержащее обоснование задержки и вновь установленные сроки.

3.4.8 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.

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

3.4.10 Если податель жалобы (претензии) не согласен с решением органа по сертификации, претензия остается открытой, то податель жалобы (претензии) информируется об альтернативных формах действий, например, подаче апелляции или обращении в вышестоящие инстанции. Если на решение по жалобе (претензии), в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым.

3.4.11 Орган по сертификации продолжает мониторинг прогресса при рассмотрении жалобы (претензии) до тех пор, пока не будут исчерпаны все возможные внутренние и внешние источники ее решения до полного удовлетворения подателя жалобы (претензии).

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 заместителя директора по направлению деятельности.