

Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа по сертификации

1.1 Комиссия по апелляциям и жалобам (далее – Комиссия) создается в целях рассмотрения и принятия решений по спорным вопросам, возникающим в процессе выполнения работ по подтверждения соответствия (сертификации, инспекционному контролю СМ) в ОС СМ. Иницирует работу Комиссии – руководитель ОС СМ

1.2 Комиссия функционирует по мере необходимости при поступлении в ОС СМ от заказчика (сертифицированного заказчика, других клиентов) апелляции или жалобы в установленном порядке.

1.3 Комиссия работает в течение времени, необходимого для рассмотрения апелляции или жалобы.

1.4 Работа с апелляциями и жалобами направлена на повышение удовлетворенности потребителя. Улучшение обратной связи с потребителем, в том числе работы с претензиями, связанным с неудовлетворенностью потребителей, может открыть новые возможности повышения лояльности потребителей и конкурентоспособности организации

2 Состав Комиссии

2.1 Состав Комиссии определяется в зависимости от вопросов, затронутых заказчиком в апелляции или жалобе, и утверждается распоряжением руководителя ОС СМ.

В состав комиссии входят представители ОС СМ, не участвующие в проведении сертификации по данной апелляции или жалобе и не принимающие решения по сертификации

В состав Комиссии могут входить независимые представители, например, работники Территориального управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзора).

2.2 В состав Комиссии входят:

- председатель комиссии,
- члены комиссии,
- секретарь.

2.3 Председатель и члены Комиссии назначаются руководителем ОС СМ для каждого конкретного случая рассмотрения апелляции или жалобы заказчика или держателя сертификата или любого спора между ОС СМ и заказчиком.

2.4 ОС СМ обеспечивает, чтобы председатель и члены Комиссии, вовлеченные в процесс рассмотрения апелляции или жалобы не проводили аудиты и не принимали решения, связанные с сертификацией конкретного заказчика.

3. Функции Комиссии

3.1 В функции Комиссии по апелляциям и жалобам входит:

- Рассмотрение и принятие решений по письменно изложенным апелляциям и жалобам к сотрудникам ОС СМ ООО «ИЖ-СТАНДАРТ-ТЕСТ» со стороны заказчиков;
- Рассмотрение и принятие решений по письменно изложенным апелляциям и жалобам по вопросам нарушения регламентированных процедур сертификации и правил работы персонала ОС СМ, установленных в действующих нормативных документах СМК ОС СМ;

- Решение спорных вопросов в связи с отменой или приостановлением действия сертификатов соответствия;
- Решение спорных вопросов при отказе ОС СМ в выдаче сертификата соответствия по результатам сертификационного аудита;
- Участие в рассмотрении апелляций и жалоб в случае передачи их заказчиком в Комиссию по апелляциям Системы добровольной сертификации систем менеджмента «Регистр систем менеджмента» и Системы сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества;
- Доведение принятых решений до заинтересованных сторон.

3.2 Функции Председателя Комиссии - принимать окончательное решение по вопросу апелляции или жалобы, при разногласиях членов Комиссии, и подписывать (утверждать) оформленное принятое решение.

Функции членов Комиссии – рассматривать предмет апелляции и принимать решение.

Функции секретаря – документировать работу Комиссии.

В совокупности весь состав Комиссии выполняет функции указанные в пп. 3.1

3.3 При возникновении спорных вопросов в деятельности участников Системы сертификации и в случае несогласия с решением комиссии по апелляциям и жалобам их предъявители могут подать апелляцию и/или жалобу в центральный орган Системы сертификации - в ФАУ Технический центр Регистра систем качества, а в случае несогласия с их решениями – в Федеральное агентство по аккредитации, и в арбитражный суд.

3.4 Ответственность за регистрацию апелляций, жалоб, решений ответных действий, а также рассылку ответов, возложена на специалиста по делопроизводству ОС СМ.

4 Ответственность и права Комиссии

4.1 ОС СМ обеспечивает установление и доведение до сведения членов Комиссии ответственности за деятельность и принятые решения по управлению апелляциями и жалобами.

Весь состав Комиссии несет ответственность за:

- не объективность, не правомерность и не обоснованность принимаемых решений,
- не соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции или жалобы.

ОС СМ несет ответственность за защиту от несанкционированного доступа к конфиденциальной информации, если заказчик требует ограничения доступа к ней.

4.2 Комиссия имеет право:

- запрашивать у заказчика, руководителя группы по сертификации инспекционного контроля ОС СМ документы, необходимые для анализа предмета апелляции или жалобы,
- заслушивать на заседаниях Комиссии представителей заказчика и ОС СМ,
- принимать решения по существу рассматриваемого вопроса и доводить их до сведения заинтересованных сторон,
- направлять своего представителя для участия в рассмотрении апелляций и жалоб в случае передачи их заказчиком в Комиссию по апелляциям Системы добровольной сертификации систем менеджмента «Регистр систем менеджмента» и Системы сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества

5 Порядок рассмотрения апелляций

Апелляция – запрос заказчика в ОС СМ отношении принятого решения по результатам сертификации, инспекционного контроля (например, отмена, приостановление, отказ в выдаче сертификата соответствия).

5.1 Процесс рассмотрения апелляций включает в себя следующее:

-получение, признание обоснованности и исследования апелляции, а также принятие решения о том, какие ответные действия предпринимаются, учитывая результаты предыдущих подобных апелляций;

-сопровождение и регистрация действий предпринимаемых для решения по апелляциям;

-обеспечение выполнения корректирующих и предупреждающих действий.

5.2 Апелляции подаются в письменном виде произвольной формы. Отношение к предъявителю апелляции не должно носить дискриминационный характер. Регистрация производится в журнале учета жалоб и апелляций специалистом по делопроизводству ОС СМ.

5.3 Срок рассмотрения апелляции не должен превышать пяти рабочих дней со дня регистрации ее в журнале учета.

5.4 Принятое решение по апелляции оформляется секретарем Комиссии в виде письма-ответа на фирменном бланке. Результаты принятого решения регистрируются в журнале учета и направляются потребителю.

6 Порядок рассмотрения жалоб

Жалоба – выражение неудовлетворенности деятельностью ОС СМ, включая персонал, в отношении объекта подтверждения соответствия (например, нарушение требований к оформлению документов, давление на заказчика, грубость и т.п.)

6.1 Процесс рассмотрения жалоб аналогичен процессу рассмотрения апелляций и включает в себя следующее:

-получение, признание обоснованности и расследования жалобы, а также принятие решения о том, какие ответные действия предпринимаются;

-сопровождение и регистрация жалоб, включая действия, предпринимаемые для их удовлетворения;

-обеспечение выполнения корректирующих и предупреждающих действий.

6.2 При получении жалобы комиссия рассматривает относится ли она к деятельности по сертификации, за которую ОС СМ несет ответственность.

6.3 Если жалоба относится к сертифицированному заказчику, то при ее исследовании комиссия основное внимание направляет на результативность сертифицированной СМ заказчика. ОС СМ, в этом случае, в 5-ти дневный срок уведомляет своего сертифицированного заказчика о получении относящейся к нему жалобы.

6.4 К данному процессу обязательно применяется требование конфиденциальности в части, относящейся к предъявителю жалобы и ее предмету.

6.5 Жалоба регистрируется в журнале учета жалоб и апелляций специалистом по делопроизводству ОС СМ.

6.6 ОС СМ ведет сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы. Ответственность за сбор и проверку информации возлагается на заместителя руководителя ОС СМ.

6.7 Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 10-ти рабочих дней со дня регистрации ее в журнале учета.

6.8 Принятое решение по жалобе оформляется секретарем Комиссии в виде письма-ответа на фирменном бланке ООО «ИЖ-СТАНДАРТ-ТЕСТ». Результаты принятого решения регистрируются в журнале учета и направляются предъявителю жалобы.

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