

Правила рассмотрения апелляций, жалоб (претензий)

Органа по сертификации систем менеджмента качества «Качество»

Работа с апелляциями, претензиями и жалобами способствует повышению удовлетворенности потребителя. Улучшение обратной связи с потребителем, в том числе работы с апелляциями, претензиями и жалобами, связанными с неудовлетворенностью потребителей, выявляет новые возможности повышения удовлетворенности потребителей и конкурентоспособности ОС.

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

Претензия - выражение организации неудовлетворенности ее продукцией или услугой, или непосредственно процессом управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение (п.3.2 ГОСТ Р ИСО 10002-2020);

Апелляция - запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта (п.6.4 ГОСТ ISO/IEC 17000-2012);

Жалоба (претензия) - в отличие от апелляции, выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия или органа по аккредитации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа (п.6.5 ГОСТ ISO/IEC 17000-2012).

ОС предусматривает рассмотрение апелляций и жалоб 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 сотрудниками ОС;
- г) жалобы на сертифицированного заказчика от потребителей и/или надзорных органов.

1. Порядок рассмотрения апелляций на решения ОС

1.1 Если заявитель не согласен с результатами сертификации или инспекционного контроля, он может их обжаловать обращением с апелляцией в ОС. Апелляции могут быть связаны с деятельностью ОС, экспертов и заявителей, выдачей, приостановлением и отменой сертификатов.

1.2 Апелляция должна быть подана в письменном виде не позднее 30 (тридцати) дней со дня получения заявителем уведомления о решении, принятом ОС.

Апелляция заявителя должна содержать обоснование причин возражений в отношении решения ОС или описание сути спорного вопроса, к ней должны быть приложены документы (подлинники или заверенные копии), поясняющие обоснованность претензий и подтверждающие факты, содержащиеся в апелляции.

1.3 Процесс рассмотрения апелляций включает в себя следующие процедуры:

- сопровождение и регистрацию апелляций, включая предпринятые ответные действия;
- обеспечение выполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий.

1.4 ОС несет ответственность за все решения, принятые на всех уровнях процесса рассмотрения апелляций.

1.5 Полученная апелляция, регистрируется в день поступления ответственным за документооборот и архивное делопроизводство в «Журнале регистрации претензий (жалоб, апелляций)».

1.6 Рассмотрение и принятие решений по апелляциям осуществляет апелляционная комиссия, созданная приказом Генерального директора.

В состав апелляционной комиссии входят: Генеральный директор ООО «НУЦ «Качество», сотрудники ОС, не имеющие прямого отношения к поступившей апелляции (не участвующий в работе и принятии решения по подтверждению соответствия на которую поступила апелляция), секретарь.

Срок и место проведения заседания апелляционной комиссии устанавливает председатель комиссии. В зависимости от рассматриваемого вопроса в состав комиссии могут дополнительно привлекаться компетентные лица, не заинтересованные в результате расследования, в том числе представители Совета по обеспечению беспристрастности, а также представители независимых организаций по предварительному согласию.

В апелляционную комиссию не может быть включен персонал, если он участвовал в работе и принятии решения по подтверждению соответствия продукции заявителя, по которому имеется апелляция.

1.7 Формирование апелляционной комиссии для рассмотрения каждой отдельной официальной апелляции

1.7.1 В состав апелляционной комиссии без права голоса входит секретарь, являющийся ответственным за делопроизводство ОС. В обязанности секретаря входит прием и регистрация полученных апелляций, подготовка к рассмотрению, подготовка всего комплекта документов по данной апелляции к сдаче в архив и сдача оформленного комплекта документов в архив. Материалы по рассмотрению апелляций формируются в отдельную папку, отдельно от других видов делопроизводств. Ответственность за делопроизводство по апелляциям несет секретарь.

1.7.2 После формирования комиссии и предварительного согласования с заявителем сроков ее заседания ответственный за делопроизводство ОС направляет предъявителю апелляции сообщение (может быть направлено по электронной почте) с уведомлением на официальном бланке с информацией о получении и регистрации апелляции, а также о назначении состава комиссии для рассмотрения данной апелляции с обязательным получением от последнего факта получения уведомления. При этом предъявитель апелляции имеет право выдвигать претензии по составу апелляционной комиссии.

1.8 Порядок работы апелляционной комиссии

1.8.1 Комиссия функционирует периодически, по мере необходимости.

1.8.2 Документ, содержащий предмет апелляции, вместе с дополнительной информацией, рассылается секретарем апелляционной комиссии в течение 2 (двух) рабочих дней со дня назначения состава комиссии.

1.8.3 Заседание апелляционной комиссии проводится не позднее 5 (пяти) дней со дня получения апелляции.

1.8.4 Заинтересованные стороны должны быть заблаговременно уведомлены о рассмотрении апелляции, о месте, дате и времени проведения заседания и предлагаемой повестке дня заседания.

1.9 Порядок рассмотрения и принятие решения по апелляции

1.9.1 Представители заинтересованных сторон (предъявитель апелляции и руководитель ОС) имеют право присутствовать на заседании в качестве наблюдателей. Заседание комиссии проводится, если присутствует не менее 2/3 ее численности. Присутствие председателя комиссии обязательно.

1.9.2 Апелляционная комиссия должна объективно подходить к рассмотрению вопроса и принимать решение простым большинством голосов путем открытого голосования. Председатель обычно не должен голосовать, но если голоса распределились поровну, он должен принять решение. Процесс подачи, рассмотрения и принятия решений по апелляциям не носит какого-либо дискриминационного характера по отношению к подателю апелляции.

1.9.3 Комиссия обязана выслушать заявления присутствующих на заседании заинтересованных сторон. При вынесении решений по апелляциям присутствие заинтересованных сторон не допускается.

1.9.4 Решение апелляционной комиссии должно быть полностью беспристрастно.

1.9.5 Решение апелляционной комиссии, как правило, может быть следующим:

- удовлетворить апелляцию;
- не удовлетворить апелляцию;
- частично удовлетворить апелляцию;

1.9.6 Решение оформляется после рассмотрения апелляции с указанием присутствующих лиц, даты проведения, сущности апелляции, распределения голосов и принятого решения, подписывается членами и председателем комиссии.

1.9.7 Копия решения направляется предъявителю апелляции заказным письмом (дублируется в электронном виде) в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня поступления апелляции.

1.9.8 Решение регистрируется ответственным за документооборот и архивное делопроизводство в «Журнале регистрации претензий (жалоб, апелляций)». После выполнения мероприятий вносится запись о выполнении.

1.9.9 В случае отрицательного решения по апелляции расходы по оплачиваемой экспертизе (при ее проведении) несет сторона, подавшая апелляцию, в других случаях – ОС.

1.9.10 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.

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

1.9.12 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, но не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня поступления апелляции.

2. Порядок рассмотрения жалоб (претензий)

2.1. 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. Процесс подачи, рассмотрения и принятия решений по жалобам (претензиям) не носят какого-либо дискриминационного характера по отношению к подателю жалобы (претензии).

2.2 Полученная жалоба (претензия), регистрируется в день поступления ответственным за документооборот и архивное делопроизводство в «Журнале регистрации претензий (жалоб, апелляций)». Уведомление предъявителя жалобы с данными о ее получении и регистрации осуществляется ответственным за делопроизводство ОС информационным письмом на официальном бланке (возможно в электронном виде) ООО «НУЦ «Качество».

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

2.3.1 ОС в течение 2 (двух) дней с момента получения (регистрации) передает в письменном виде держателю сертификата относящуюся к нему жалобу, запрашивает и анализирует необходимую информацию.

2.3.2 Процесс рассмотрения жалобы на сертифицированного заказчика включает:

- а) регистрацию поступившей жалобы (претензии) с уведомлением заказчика и предъявителя жалобы о ее поступлении;
- 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 по усмотрению ОС проводится либо внеочередная проверка держателя сертификата, либо предъявляются требования от сертифицированного заказчика разработки корректирующих действий;
- 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;
- 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.

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

2.4 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.

2.4.1. После оценки руководитель ОС назначает:

- 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.

2.4.2. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 10 (десяти) рабочих дней с даты ее получения.

2.4.3. 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. ОС несет ответственность за сбор и проверку всей требуемой информации (насколько это возможно), чтобы принять правомерное решение.

2.4.4 По мере необходимости руководитель ОС собирает совещание, на которое приглашаются сотрудники, имеющие непосредственное отношение к предмету конфликта, представитель предъявителя жалобы.

2.4.5 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.

2.4.6 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 руководителя ОС.

2.4.7 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.

2.4.8 Решение оформляется в двух экземплярах на официальном бланке в произвольной форме в виде ответа на жалобу и подписывается Генеральным директором ООО «НУЦ «Качество». В решении прописываются результаты рассмотрения жалобы, выполнения предпринятых действий, уведомление об окончании процесса ее рассмотрения.

2.4.9 Решение регистрируется ответственным за документооборот и архивное делопроизводство в «Журнале регистрации претензий (жалоб, апелляций)». После выполнения мероприятий вносится запись о выполнении.

2.4.10 Решение направляется предъявителю жалобы заказным письмом (дублируется по электронной почте) не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня поступления жалобы.

2.4.11 Вся собранная и зарегистрированная информация по жалобам анализируется высшим руководством ООО «НУЦ «Качество» при проведении анализа системы менеджмента качества, руководителем ОС при планировании и проведении мониторинга, измерения, анализа и улучшения системы менеджмента качества ОС. Контроль проведения корректирующих действий осуществляет руководитель ОС.