

**Федеральное бюджетное учреждение
"Государственный региональный центр стандартизации,
метрологии и испытаний в Тюменской области,
Ханты-Мансийском автономном округе-Югра,
Ямало-Ненецком автономном округе"
(ФБУ "Тюменский ЦСМ")**

УТВЕРЖДАЮ



Директор
ФБУ "Тюменский ЦСМ"

В. В. Вагин
В. В. Вагин

2017г.

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ**

ПРАВИЛА ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

СТО СМК 24-37-2017

Руководитель

органа по сертификации

С. Н. Ефимова
С. Н. Ефимова

Редакция 1

Дата введения 02.02.2017

Адрес: 625027, г.Тюмень, ул. Минская, д.88

г. Тюмень

ФБУ "Тюменский ЦСМ"	Система менеджмента качества	Издание 2017г.
	Правила подачи и рассмотрения жалоб и апелляций	Редакция №1
	СТО СМК 24-37-2017	Лист 2 из 10

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий документ разработан с целью обеспечения доверия к деятельности органа по сертификации, выполнения органом по сертификации ФБУ "Тюменский ЦСМ" критериев аккредитации и требований к аккредитованным лицам при проведении ими работ по подтверждению соответствия в рамках утверждённой области аккредитации.

Настоящий документ устанавливает правила приёма, оценивания и принятия решений в отношении жалоб и апелляций, поступивших в орган по сертификации (ОС).

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

Апелляция – запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по сертификации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта.

Апеллянт – лицо, подавшее апелляцию в апелляционную группу.

Жалоба - выражение неудовлетворенности деятельностью органа по сертификации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

Заявитель – предприятие, организация, лицо, обратившиеся с заявкой на проведение сертификации.

Декларация о соответствии – документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов.

Сертификат соответствия (добровольный) – документ, выданный по правилам Системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям.

Знак соответствия – зарегистрированный в установленном порядке знак, который подтверждает соответствие маркированной им продукции установленным требованиям.

2.2. Заявитель/держатель сертификата может подать жалобу в орган по сертификации при неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия в следующих случаях:

- не ознакомили с правилами по проведению работ по сертификации или со схемой сертификации;
- не ознакомили с требованиями, предъявляемыми к заявителям;
- не ознакомили с правами и обязанностями заявителей;
- не ознакомили с процедурой рассмотрения жалоб и апелляций;
- не довели до сведения изменения, влияющие на сертификацию;
- не предоставили решение органа по сертификации;

ФБУ "Тюменский ЦСМ"	Система менеджмента качества	Издание 2017г.
	Правила подачи и рассмотрения жалоб и апелляций	Редакция №1
	СТО СМК 24-37-2017	Лист 3 из 10

- нарушили принцип беспристрастности и соблюдения конфиденциальности информации;

- другие случаи.

2.3 Заявитель/держатель сертификата может подать апелляцию в орган по сертификации продукции при несогласии с принятым ОС решением в следующих случаях:

- отказ в проведении сертификации/регистрации декларации;
- отказ в выдаче сертификата соответствия;
- приостановка или отмена действия сертификата соответствия по результатам инспекционного контроля (планового или внепланового).

3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

3.1. Ответственность и полномочия при рассмотрении жалоб:

а) директор, руководитель ОС, заместители руководителя ОС несут ответственность за обеспечение:

- внедрение и улучшение процесса работы с жалобами;
- содействия распространению понимания процесса рассмотрения жалоб;
- идентификацию и распределение необходимых ресурсов при работе с жалобами;
- легкого доступа к информации о процессе управления жалобами;
- проведения периодического анализа процесса рассмотрения жалоб;

б) специалисты органа по сертификации, непосредственно вовлеченные в процесс управления жалобами, несут ответственность за:

- за сбор всей информации, необходимой для проверки жалобы;
- соблюдение правил рассмотрения жалоб, установленных настоящим документом;
- представление необходимых записей по рассмотрению жалоб и о принятых решениях;
- соблюдения требования конфиденциальности в отношении к предъявителю жалобы и ее предмету.

3.2 Ответственность и полномочия при рассмотрении апелляций:

а) директор несет ответственность за:

- организацию процесса работы с апелляциями и распределение необходимых ресурсов;
- обеспечение того, чтобы лица, вовлеченные в процесс рассмотрения апелляций, не участвовали в соответствующих аудитах и не принимали решения о сертификации;

б) руководитель, заместитель руководителя ОС несут ответственность за:

- все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения апелляций;

ФБУ "Тюменский ЦСМ"	Система менеджмента качества	Издание 2017г.
	Правила подачи и рассмотрения жалоб и апелляций	Редакция №1
	СТО СМК 24-37-2017	Лист 4 из 10

- дискриминационный характер по отношению к предьявителю в процессе рассмотрения и принятия решения по апелляции;

- обеспечение содействия распространению понимания процесса управления апелляциями;

- обеспечение легкого доступа к информации о процессе управления апелляциями;

- обеспечения проведения соответствующих действий, с целью устранения проблемы, предупреждения ее повторного возникновения и ведения регистрационных записей.

в) председатель, члены комиссии по апелляциям несут ответственность, установленную Положением о Комиссии по апелляциям.

3.3 Весь персонал органа по сертификации должен:

- ознакомиться с правилами рассмотрения претензий (жалоб и апелляций);

- знать о своей роли, ответственности и полномочиях относительно претензий (жалоб и апелляций);

- обеспечивать дискриминационный характер по отношению к предьявителю в процессе рассмотрения и принятия решения по жалобе, апелляции;

- знать последовательность процедур и предоставляемую информацию предьявляющему претензию (жалобу и апелляцию);

- соблюдать требования к ведению записей по работе с претензиями (жалобами и апелляциями);

- вежливо обращаться с потребителями и предьявляющими претензию (жалобу и апелляцию);

- быстро рассматривать претензии (жалобы и апелляции) или направлять их ответственному исполнителю;

- показывать хорошие межличностные и коммуникативные навыки.

4. ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

4.1 Процесс рассмотрения жалоб включает в себя следующие действия:

- получение, регистрацию;

- проверка и оценка жалобы,

- принятие решения по жалобе;

- подготовка и отправки ответа на жалобу;

- завершение рассмотрения жалобы.

4.2 Получение и регистрация жалобы

Жалоба может быть получена по почте, в виде электронного сообщения, вручена лично.

Поступившая жалоба регистрируется в журнале регистрации входящей корреспонденции, входящий номер проставляется на жалобе и заносится в журнал

ФБУ "Тюменский ЦСМ"	Система менеджмента качества	Издание 2017г.
	Правила подачи и рассмотрения жалоб и апелляций	Редакция №1
	СТО СМК 24-37-2017	Лист 5 из 10

регистрации жалоб, апелляций и разногласий органа по сертификации (Приложение 23 к РК).

В течение одного дня с момента регистрации жалобы готовится подтверждение о получении жалобы, лицу, предъявившему жалобу, с указанием в нём даты получения, регистрационного (входящего) номера жалобы и отправляется по почте или в виде электронного сообщения.

Зарегистрированная жалоба направляется на рассмотрение руководителю ОС. При рассмотрении жалобы проводится её первоначальная оценка, с целью определения:

- относится ли она к деятельности по подтверждению соответствия, за которую орган по сертификации несет ответственность;
- срочности рассмотрения жалобы (вопросы, связанные со здоровьем и безопасностью людей, должны быть рассмотрены немедленно; предельный срок рассмотрения жалобы не должен превышать 20 рабочих дней);
- установления важности и возможных последствий;
- установления конкретных шагов по работе с жалобой.

4.3 Проверка и оценка жалобы

4.3.1 В процессе проверки и оценки жалобы проводится сбор, проверка и анализ всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы, расследования всех необходимых обстоятельств и данных, связанных с жалобой.

Уровень расследования должен быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести последствий жалобы.

4.3.2 При проверке и оценке жалобы, руководитель ОС:

- проводит анализ документов, относящихся к предмету жалобы;
- запрашивает у заказчика дополнительную информацию, необходимую для анализа предмета жалобы (при необходимости);
- готовит предложения по последующим действиям, которые необходимо предпринять для решения вопросов по жалобе, например, приостановка (отмена) действия сертификата соответствия, проведение внепланового инспекционного контроля.

4.3.3 После расследования, анализа и оценки всех обстоятельств и данных, готовится комплект документов, включающий в себя:

- а) предложения по корректирующим действиям с указанием сроков проведения и лиц, ответственных за их выполнение;
- б) проект ответа на жалобу.

4.4 Принятие решения по жалобе

4.4.1 Решение по жалобе принимается после рассмотрения жалобы, руководителем ОС или заместителем руководителя ОС (лицом, не имевшим отношения к предмету жалобы) на основании анализа представленных данных расследования жалобы. Решение по жалобе оформляется в письменном виде в произвольной форме, в виде ответа на жалобу.

ФБУ "Тюменский ЦСМ"	Система менеджмента качества	Издание 2017г.
	Правила подачи и рассмотрения жалоб и апелляций	Редакция №1
	СТО СМК 24-37-2017	Лист 6 из 10

4.4.2 Решение по жалобе доводится до предьявителя в течение одного дня с момента принятия решения по жалобе, до вовлеченного персонала органа по сертификации немедленно после принятия решения.

Если жалоба не может быть удовлетворена в установленные сроки, то руководство органа по сертификации должно предпринять все меры для ее решения, которые могут привести к наиболее эффективному результату в возможно более короткие сроки.

4.5 Ответ на жалобу

Ответ на жалобу оформляется в письменном виде, в произвольной форме в двух экземплярах. В ответе на жалобу указываются результаты рассмотрения жалобы, выполнения соответствующих предпринятых действий, решение по жалобе, уведомление об окончании процесса ее рассмотрения.

Ответ на жалобу подписывает руководитель органа по сертификации.

4.6 Завершение рассмотрения жалобы

4.6.1 Рассмотрение жалобы признается удовлетворительным, когда предьявитель жалобы удовлетворен или принято заключительное решение.

4.6.2 Исполнитель формирует все документы, полученные в процессе работы и относящиеся к одной жалобе, в один файл.

Документы по жалобе подшиваются в папку "Претензии. Жалобы, апелляции", которая находится на хранении у руководителя ОС.

Руководитель (заместитель руководителя) ОС совместно с заказчиком и предьявителем жалобы должен определить, необходимо ли и, если да, то в какой степени, разглашать предмет жалобы и сделанное по ней заключение.

5. ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

5.1. Процесс рассмотрения апелляций включает в себя следующие действия:

- получение, регистрацию;
- формирование комиссии по апелляции;
- исследование апелляции;
- принятие решения по апелляции;
- проведение корректирующих действий (при необходимости);
- подготовка и отправки ответа на апелляцию;
- завершение рассмотрения апелляции.

Деятельность по подаче, исследованию и принятию решений, связанных с апелляциями, не должна носить какой-либо дискриминационный характер по отношению к предьявителю апелляции.

5.2. Получение, регистрация апелляции

Апелляция может быть получена по почте, в виде электронного сообщения, вручена лично.

ФБУ "Тюменский ЦСМ"	Система менеджмента качества	Издание 2017г.
	Правила подачи и рассмотрения жалоб и апелляций	Редакция №1
	СТО СМК 24-37-2017	Лист 7 из 10

После получения апелляция регистрируется делопроизводителем в журнале регистрации входящей корреспонденции, входящий номер проставляется на апелляции и заносится в журнал регистрации жалоб, апелляций и разногласий органа по сертификации.

В течение одного дня с момента регистрации апелляции готовится подтверждение о получении апелляции лицу, предъявившему апелляции, с указанием в нём даты получения, регистрационного (входящего) номера апелляции и отправляется по почте или в виде электронного сообщения.

Зарегистрированная апелляция направляется на рассмотрение директору ФБУ "Тюменский ЦСМ". При рассмотрении апелляции проводится её первоначальная оценка, с целью определения:

- относится ли она к деятельности по подтверждению соответствия, за которую орган по сертификации несет ответственность;
- срочности рассмотрения апелляции (вопросы, связанные с обеспечением критериев аккредитации ОС, должны рассматриваться в кратчайшие сроки; предельный срок рассмотрения апелляции не должен превышать 10 рабочих дней);
- установления важности и возможных последствий;
- определения состава Комиссии по апелляциям.

В течение трех дней с момента регистрации апелляции, директор готовит распоряжение о назначении Комиссии по апелляциям, которое должно содержать персональный состав комиссии и сроки исполнения апелляции.

Формирование комиссии осуществляется в соответствии с Положением о Комиссии по апелляциям. При формировании комиссии необходимо учесть, что сбор, проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности апелляции и принятие решения по апелляции, должны проводить лица ранее не имевшие отношения к предмету апелляции.

Дальнейший процесс рассмотрения апелляций организует председатель Комиссии, который определяет:

- место, дату и время заседания Комиссии;
- мероприятия по ее исследованию;
- конкретные шаги по работе с апелляцией и распределение полномочий членов комиссии.

5.3 Исследование апелляции

5.3.1 Исследования апелляции проводит Комиссия по апелляциям в соответствии с распределенными полномочиями.

5.3.2 Сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности апелляции, осуществляет председатель комиссии и/или назначенный им член(ы) комиссии. Сбор, проверка и подготовка всей информации осуществляется до заседания Комиссии.

ФБУ "Тюменский ЦСМ"	Система менеджмента качества	Издание 2017г.
	Правила подачи и рассмотрения жалоб и апелляций	Редакция №1
	СТО СМК 24-37-2017	Лист 8 из 10

5.3.3 Анализ собранной информации по апелляции, признание обоснованности, какие ответные действия должны быть предприняты с учетом результатов предыдущих апелляций (если таковые имелись), принятие решений по апелляции, осуществляется на заседании Комиссии.

Уровень расследования должен быть соразмерным важности, частоте возникновения апелляции.

Результаты рассмотрения всей представленной информации и принятые решения заносятся в протокол заседания комиссии и оформляются в виде Решения Комиссии по апелляциям. Решение Комиссии по апелляциям является обязательным для исполнения органом по сертификации.

Порядок работы Комиссии и оформление результатов работы, установлен Положением о Комиссии по апелляциям.

После завершения работы Комиссии, секретарь Комиссии направляет принятое по апелляции решение в Орган по сертификации.

5.4 Проведение корректирующих действий

После получения решения Комиссии по апелляциям органом по сертификации, делопроизводитель регистрирует его в журнале регистрации жалоб, апелляций и разногласий органа по сертификации и направляет руководителю ОС для ознакомления и проведения коррекции и корректирующих действий (при необходимости).

5.5 Ответ на апелляцию

5.5.1 Предоставление предьявителю апелляции информации о результатах ее рассмотрения осуществляется после получения органом по сертификации соответствующего решения Комиссии и проведения корректирующих действий.

Ответ на апелляцию оформляется в письменном виде, в произвольной форме в двух экземплярах. В ответе на апелляцию указываются результаты рассмотрения апелляции, выполнения органом по сертификации соответствующих корректирующих действий, решение по апелляции, уведомление об окончании процесса ее рассмотрения.

После подписания ответа директором, делопроизводитель регистрирует его в журнале регистрации исходящей корреспонденции, вносит исходящий номер в журнал регистрации жалоб, апелляций и разногласий органа по сертификации и направляет ответ предьявителю апелляции.

5.6 Завершение рассмотрения апелляции

5.6.1 Деятельность по управлению признается удовлетворительной, когда предьявитель апелляции удовлетворен или принято заключительное решение.

5.6.2 Председатель комиссии формирует все документы, полученные в процессе работы и относящиеся к одной апелляции в один файл.

Документы по апелляции, подшиваются в папку "Претензии. Жалобы, апелляции", которая находится у руководителя ОС.