

# ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ В ОС ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ»

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ТРЕБОВАНИЯ

При возникновении спорных вопросов, в случае несогласия заявителя с ходом и результатами сертификации и инспекционного контроля, заявитель вправе подать в ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» жалобу или апелляцию на решения, принятые ОС.

**Апелляция** – запрос заявителя, потребителя, инспектирующих органов о пересмотре решения, принятого органом по сертификации.

**Жалоба** – выражение неудовлетворенности деятельностью органа по сертификации со стороны заявителя, потребителя, инспектирующих органов с ожиданием ответа.

ОС принимает на себя обязательства по результативному управлению апелляциями и жалобами. Этот процесс является важным средством защиты ОС, его клиентов и других пользователей сертификации от ошибок, упущений или необоснованных действий. Доверие к деятельности ОС гарантировано, если в ОС с жалобами и апелляциями должным образом обращаются.

## 2. ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ЖАЛОБАМИ

### 2.1. Поступление жалобы

Для исключения поступления жалоб в отношении деятельности ОС, персонал выполняет работы в соответствии с требованиями соответствующих нормативных документов, а также выполняет действия, направленные на предупреждение возможных жалоб.

Жалобы принимаются для рассмотрения только в письменном виде (письмо по почте, по электронной почте, либо вручается лично). Заявитель обязан приложить документы, подтверждающие обоснованность его заявления.

Подача жалобы не влечет за собой дискриминационных мер по отношению к лицу, подавшему ее.

ОС несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб.

Поступившие жалобы регистрируются ответственным за делопроизводство в журнале регистрации входящей корреспонденции, далее направляются генеральному директору ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» (в его отсутствие – заместителю генерального директора). После визы генерального директора ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» жалобы передаются Руководителю ОС (здесь и далее - в случае его отсутствия заместителю руководителя ОС).

Руководитель ОС определяет, касается ли данная жалоба действий по подтверждению соответствия ОС, проводит ее первоначальную оценку и распоряжением по ОС назначает Комиссию по жалобам и апелляциям ОС (далее - Комиссия), в составе которой назначается ответственный исполнитель.

Сотрудники ОС, на действия которых поступила жалоба, отстраняются от участия в работе по данной заявке (договору) до принятия решения по жалобе с целью исключения возникновения конфликта интересов.

После получения Комиссией жалобы заместитель генерального директора по качеству в течение 2 дней заносит информацию в «Журнал регистрации жалоб и апелляций» с присвоением идентификационного номера, с указанием наименования организации, подавшей жалобу, и даты поступления жалобы. В журнале фиксируется информация о содержании жалобы, о принятом решении по жалобе и его кратком содержании, а также о дате оповещения заявителя.

### 2.2. Подтверждение получения жалобы

Получение каждой жалобы подтверждается ее предъявителю извещением о получении жалобы по электронной почте в течение 3 рабочих дней с момента поступления и регистрации жалобы в ОС.

- В данном извещении должны быть указаны:
- факт получения жалобы и дата регистрации;
  - регистрационный номер;
  - предполагаемый срок рассмотрения жалобы.

### **2.3. Расследование жалобы**

В состав Комиссии входят не менее 3 специалистов органа по сертификации.

В целях объективности рассмотрения жалоб в состав комиссии могут быть включены представители сторонних организаций.

Работу Комиссии возглавляет председатель Комиссии - руководитель ОС.

Все необходимые усилия должны быть предприняты для расследования всех обстоятельств и данных, связанных с возникновением жалобы. Уровень расследования должен быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести последствий жалобы.

Комиссия проводит работы по оценке объективности изложенной в жалобе информации, для чего может запросить дополнительные материалы как у лица, подавшего жалобу, так и у лиц, на чьи действия поступила жалоба, провести внеплановую проверку системы качества в ОС.

В случае необоснованности жалобы подготавливается официальный ответ с доказательствами правильности действий ОС применительно к случаю, указанному в жалобе. В ответе должны быть приведены ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых выполнялась работа.

В случае обоснованности жалобы ответственный исполнитель разрабатывает и контролирует выполнение корректирующих и предупреждающих действий, для их выполнения назначаются конкретные сроки. При этом разработанные корректирующие и предупреждающие действия должны быть такими, чтобы устранить причину появления жалобы и исключить возможность повторного появления подобных жалоб. Если причиной обоснованной жалобы явились действия сотрудника ОС, комиссия может принять решение о проведении оценки компетентности данного сотрудника. Если проверка комиссии показала, что данное нарушение носит системный характер, то принимается решение о проведении обучения с последующей оценкой компетентности всех сотрудников по данному вопросу.

В ходе заседания Комиссия рассматривает:

- полученную в ходе работы информацию, в том числе акты проверок системы менеджмента качества ОС, как внутренние, так и проведенные Комиссией, или аккредитуемым органом;
- соблюдение сотрудниками ОС и должностными лицами положений системы менеджмента качества ОС;
- возможность стороннего влияния на действия сотрудников в ОС.

Заседание Комиссии оформляется протоколом, который подписывается всеми членами комиссии.

Решение комиссии принимается простым большинством голосов открытым голосованием, оформляется в соответствии с формой и подписывается председателем комиссии.

### **2.4. Порядок направления ответов по итогам рассмотрения жалобы**

Ответ направляется лицу, подавшему жалобу, заказным письмом со дня принятия решения, через ответственного за делопроизводство, после подписания генеральным директором ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ».

Если предъявитель жалобы не согласен с предложенным решением или действием и официально уведомляет об этом ОС, то жалоба остается открытой. Такой статус жалобы регистрируется в «Журнале регистрации жалоб и апелляций».

В ходе проведения внутренних аудитов СМК менеджер по качеству фиксирует в акте внутреннего аудита наличие или отсутствие жалоб, что учитывается при анализе СМК руководством ОС.

### **3. ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЯМИ**

#### **3.1. Поступление апелляции**

Для исключения апелляций в адрес ОС, персонал выполняет услуги по подтверждению соответствия в соответствии с требованиями нормативных документов.

Апелляции принимаются для рассмотрения только в письменном виде на имя генерального директора ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ». Заявитель обязан приложить документы, подтверждающие обоснованность его заявления.

Подача апелляции не влечет за собой дискриминационных мер по отношению к лицу, подавшему ее.

Орган по сертификации несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения апелляции.

Поступившая апелляция регистрируется ответственным за делопроизводство в журнале регистрации входящей корреспонденции, далее направляется генеральному директору ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» (в его отсутствие – заместителю генерального директора). После визы генерального директора ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» апелляция передается Руководителю ОС (здесь и далее - в случае его отсутствия заместителю руководителя ОС).

Руководитель ОС проводит ее первоначальную оценку и распоряжением по ОС назначает Комиссию по жалобам и апелляциям (далее - Комиссия), в составе которой назначается ответственный исполнитель, не задействованный в проведении работы, к которой относится апелляция.

После получения Комиссией апелляции и выяснения ситуации заместитель генерального директора по качеству в течение 2 дней заносит информацию в «Журнал регистрации жалоб и апелляций» с присвоением идентификационного номера, с указанием названия организации и даты поступления апелляции. В журнале фиксируется информация о содержании апелляции, о принятом решении по апелляции и его кратком содержании, а также о дате оповещения заявителя.

#### **3.2. Подтверждение получения апелляции**

Получение каждой апелляции подтверждается ее предъявителю извещением о получении апелляции по электронной почте в течение 3 рабочих дней с момента ее поступления и регистрации в ОС.

В данном извещении должны быть указаны:

- факт получения апелляции и дата регистрации;
- регистрационный номер;
- предполагаемый срок рассмотрения апелляции.

#### **3.3. Расследование апелляции**

Причинами апелляций могут быть:

- некорректные действия (поведение) должностных лиц и сотрудников органа по сертификации;
- отказ в выдаче сертификата соответствия;
- отказ в подтверждении сертификата соответствия по результатам инспекционного контроля;
- возникновения разногласий при выполнении договорных обязательств.

В состав Комиссии, как правило, входят 3 специалиста органа по сертификации.

В целях объективности рассмотрения апелляций в состав Комиссии могут быть включены представители сторонних организаций.

Работу Комиссии возглавляет председатель Комиссии - руководитель ОС.

Ответственный за работу с апелляцией осуществляет сбор и подготовку документов по предмету апелляции и их предварительный анализ.

Предварительный анализ апелляции проводится с целью:

- определения обоснованности апелляции,
- установления причины появления апелляции,
- определения необходимых действий в отношении полученной апелляции.

При этом определяется, может ли апелляция быть удовлетворена с учетом мер, предложенных подавшим апелляцию.

Анализ апелляции производится на базе нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе или документу.

Апелляция может носить неправомерный характер, т.к. может быть подана на заведомо правильные действия и результаты деятельности ОС.

В случае необоснованности апелляции подготавливается официальный ответ в адрес заявителя с доказательствами правильности действий ОС применительно к случаю, на который была подана апелляция. В ответе должны быть приведены ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых принималось решение о подтверждении соответствия продукции.

В случае обоснованности апелляции членами комиссии разрабатывается план необходимых действий (корректирующие и предупреждающие действия), определяются конкретные сроки и ответственные за выполнение соответствующих действий. При этом разработанные действия должны быть такими, чтобы устранить причину появления апелляции и исключить возможность повторного появления подобных апелляций.

В ходе заседания Комиссия рассматривает:

- полученную в ходе работы информацию, в том числе акты проверок системы качества ОС, как внутренние, так и проведенные Комиссией, или аккредитующим органом;
- соблюдение сотрудниками ОС и должностными лицами положений системы менеджмента качества ОС;
- возможность стороннего влияния на действия сотрудников в ОС.

Заседание Комиссии оформляется протоколом, который подписывается всеми членами комиссии.

Решение комиссии по результатам анализа апелляции и разработанные действия принимаются простым большинством голосов открытым голосованием. Решение оформляется по в соответствии с формой и подписывается председателем Комиссии.

### **3.4. Порядок направления ответов по итогам рассмотрения апелляции**

К ответу на апелляцию прилагается решение вместе с протоколом заседания Комиссии. Ответ направляется лицу, подавшему апелляцию, заказным письмом в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения, через ответственного за делопроизводство, после подписания ответа генеральным директором ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ».

Информация о полученных апелляциях и результатах управления этими апелляциями рассматривается при проведении анализа системы менеджмента качества ОС руководством и включается в отчет об анализе системы менеджмента качества.

Если заявитель не удовлетворен результатами рассмотрения апелляции, то он вправе подать апелляцию на действия ОС в вышестоящие и иные инстанции, такие как Росаккредитация и Арбитражный суд.

## **4. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ**

Срок рассмотрения жалоб и апелляций - 10 календарных дней со дня регистрации жалобы и апелляции в ОС.