

**Система добровольной сертификации «Военный Регистр»
Общество с ограниченной ответственностью
«Региональный центр по сертификации»**

УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор

В.Д. Милованова
14 » ноября 2024 г.



Управление апелляциями, претензиями, жалобами

**Документированная процедура
ДП – 07- 2024**

Издан: впервые

Дата введения: 19.11.2024

г. Челябинск

Содержание

1	Назначение и область применения	3
2	Нормативные ссылки	3
3	Термины, определения и сокращения	3
4	Общие положения	4
5	Порядок рассмотрения апелляций, претензий, жалоб.....	5
5.1	Поступление апелляций, претензий, жалоб	5
5.2	Анализ содержания информации апелляции, претензии, жалобы.....	6
5.3	Проверка достоверности апелляции, претензии, жалобы.....	6
5.4	Подготовка ответа (решения) Заявителю	6
5.5	Принятие корректирующих и предупреждающих действий.....	7
5.6	Хранение информации по апелляции, претензии, жалобе	7
6	Дополнительные действия при рассмотрении апелляций	8
6.1	Работа Комиссии по апелляциям.....	8
6.2	Действия сторон после принятия решения по апелляции	9
6.3	Действия по предупреждению. Улучшение	9
	<u>Приложение А</u> Форма Журнала регистрации поступивших апелляций, претензий, жалоб	10
	<u>Приложение Б</u> Форма Протокола Комиссии по апелляциям ОС СМК ООО «РЦС».....	11
	 ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	12
	ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ	13

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящая документированная процедура (далее ДП) устанавливает единый подход к управлению апелляциями, претензиями жалобами, связанными с проведением работ по сертификации систем менеджмента качества предприятий и других заинтересованных сторон в ее результатах.

1.2 К заинтересованным сторонам относятся:

- сертифицированные заказчики или заявители на сертификацию;
- потребители сертифицированных заказчиков или заявителей на сертификацию;
- юридические или физические лица, которые находятся под воздействием или в зависимости от сертифицированных заказчиков или заявителей на сертификацию и т.д.

1.3 Настоящая документированная процедура распространяется на руководство органа по сертификации ООО «Региональный центр по сертификации», экспертов, осуществляющих деятельность по планированию и проведению аудитов систем менеджмента качества, а также всех лиц (экспертов-стажеров, технических экспертов, наблюдателей и т.д.) участвующих в аудите.

1.4 Ответственность за управление апелляциями, претензиями, жалобами несет руководитель ОС СМК ООО «РЦС».

2 Нормативные ссылки

ГОСТ Р ИСО 9000–2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента.

ГОСТ Р ИСО 19011-2021 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.

ДП 02-2024 Порядок проведения работ по сертификации систем менеджмента качества.

3 Термины, определения и сокращения

3.1 Термины и определения.

В настоящей документированной процедуре применены термины по ГОСТ Р ИСО 9000, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1

3.1.1 В ОС ООО «РЦС» применяются следующие термины:

- «**главный эксперт**» идентичный термину «**руководитель экспертной группы**»;
- «**критическое несоответствие**» идентичный термину «**значительное несоответствие**» [3.12 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1];
- «**эксперт**» идентичный термину «**аудитор**» [3.6 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1];
- «**экспертная группа**» идентичный термину «**группа по аудиту**» [3.13.14 ГОСТ Р ИСО 9000];

3.1.2 В настоящей ДП применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1.2.1 **аудитор:** Специалист, имеющий квалификацию и получивший аттестат на право проведения аудитов по сертификации в Системе;

3.1.2.2 **руководитель группы по аудиту:** Эксперт (как правило, высшей квалификационной категории), на которого руководством ОС СМК возложены обязанности по организации и проведению аудита СМК заказчика;

3.1.2.3 **сертификационный аудит:** Аудит, выполняемый проверяющей организацией, независимой от заказчика или заинтересованных сторон, с целью сертификации системы менеджмента качества [3.4 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1];

3.1.2.4 **заказчик:** Организация (предприятие), систему менеджмента качества которой проверяют с целью сертификации;

3.1.2.5 **сертифицированный заказчик:** Организация (предприятие), система менеджмента качества которой была сертифицирована;

3.1.2.6 **удовлетворенность потребителя:** Восприятие потребителем степени выполнения требований.

3.1.2.7 **претензия:** Выражение неудовлетворенности работой организации, или непосредственно процессов управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение;

3.1.2.8 **претензия:** Выражение неудовлетворенности работой организации, или непосредственно процессов управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение;

3.1.2.9 **апелляция:** Запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или в орган по аккредитации о пересмотре решения принятого данным органом в отношении данного объекта.

3.1.2.10 **заявитель:** Юридическое/физическое лицо, подающее апелляцию, претензию, жалобу.

3.2 Сокращения

ДП - документированная процедура.

ИК - инспекционный контроль.

ОС СМК - орган по сертификации систем менеджмента качества.

ОС СМК ООО «РЦС»: Орган по сертификации систем менеджмента качества общество с ограниченной ответственностью «Региональный центр по сертификации»;

РД - руководящий документ.

Система - система добровольной сертификации «Военный Регистр».

СМК – система менеджмента качества.

ЦО - центральный орган СДС «Военный Регистр».

4 Общие положения

Настоящая процедура регламентирует действия ОС СМК ООО «РЦС» от подачи апелляции, претензии, жалобы до принятия мер по удовлетворенности заказчика и устранению причин ее поступления в дальнейшем.

Для исключения поступления апелляций, претензий, жалоб на деятельность ОС СМК ООО «РЦС» все сотрудники при выполнении своих обязанностей руководствуются принципами деятельности ОС СМК ООО «РЦС», выполняя

Кодекс этики эксперта, требования, действующих законодательных и нормативных документов.

В целях своевременного и результативного реагирования руководства ОС СМК ООО «РЦС» на неудовлетворенность Заказчика данная процедура находится в открытом доступе в информационной сети «Интернет» на веб-сайте ОС СМК ООО «РЦС» www.rcs-chel.ru

Решение о приостановлении, отмене действия сертификата, сужении, области сертификации или аннулировании сертификата соответствия СМК, принимает Руководитель ОС СМК ООО «РЦС» в соответствии с 5.6.5 ДП 02.

Руководитель ОС СМК ООО «РЦС» принимает решение о приостановлении, отмене действия сертификата, сужении, области сертификации на основании информации, предоставленной ЭГ:

При рассмотрении апелляций, претензий, жалоб руководство ОС СМК ООО «РЦС» обеспечивает своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность, и конфиденциальность.

В рассмотрении причин, поступивших апелляций, претензий, жалоб не принимают участие эксперты и другие сотрудники, имевшие к ним отношение.

Руководитель органа по сертификации обязан в течение пяти рабочих дней проинформировать ЦО СДС «Военный Регистр» о поступлении апелляции, претензии, жалобы письменно с представлением ксерокопии.

5 Порядок рассмотрения апелляций, претензий, жалоб

5.1 Поступление апелляций, претензий, жалоб

5.1.1 Перед подачей апелляции, претензии, жалобы в ЦО СДС «Военный Регистр», заявитель должен провести действия в соответствии с настоящей процедурой, подав апелляцию, претензию, жалобу непосредственно в ОС СМК ООО «РЦС».

5.1.2 Заявитель подает апелляцию, претензию, жалобу в письменной форме на имя генерального директора ООО «РЦС», в произвольной форме, на бланке, которые могут быть направлены в отсканированном виде по электронной почте rcs.chel_vr@mail.ru и в обязательном порядке с отправлением оригиналов почтой.

5.1.3 Жалобы могут поступать письменно, по электронной почте и устно по телефону.

5.1.4 Апелляция, претензия, письменная жалоба должна быть подписана руководителем предприятия Заявителя или его заместителем.

5.1.5 Апелляция, претензия, жалоба должны содержать следующую информацию:

- предмет и основание;
- потенциальные стороны-участники конфликта;
- описывается событие, которое стало причиной написания апелляции, претензии, жалобы;
- предлагаемое решение, на основании требований каких-либо нормативных документов;
- перечень прилагаемых документов, по возможности ксерокопии страниц, на которых указано требование предмета апелляции, претензии, жалобы.

5.1.6 Апелляция, претензия или жалоба должна быть направлена в ОС СМК ООО «РЦС» в течение 30 дней с момента происхождения события, которое явилось причиной подачи апелляции, претензии или жалобы.

5.1.7 Все поступившие апелляции, претензии, жалобы руководитель ОС СМК ООО «РЦС» регистрирует в журнале по форме приведенной в Приложение А, в течение 1-2-х дней с момента поступления.

5.2 Анализ содержания информации апелляции, претензии, жалобы

5.2.1 После проведения анализа информации руководитель отправляет Заявителю первоначальный ответ, содержащий следующее:

- информацию о получении;
- регистрационный номер;
- сроки рассмотрения и предоставления окончательного ответа.

5.2.2 Первоначальный ответ должен быть направлен Заявителю в течение трех дней с момента поступления апелляции, претензии, жалобы. На жалобу поступившую устно ответ оформляется в письменном виде.

5.2.3 В случае выявления при проверке не полного содержания информации, апелляция, претензия, жалоба может быть возвращена Заявителю, а именно если:

- отсутствует подпись руководителя, или подписана лицом, не имеющим права подписи, или лицом должность которого не указана;
- не приложены доказательства рассылки копий лицам, участвующим в споре.

5.2.4 Отказ о рассмотрении апелляции, претензии, жалобы должен быть оформлен в письменном виде, с объяснением причины отказа. Письмо об отказе рассмотрения оформляется в течение трех дней с момента регистрации поступившей в ОС СМК ООО «РЦС» апелляции, претензии, жалобы.

5.3 Проверка достоверности апелляции, претензии, жалобы

5.3.1 Руководитель ОС СМК ООО «РЦС» после регистрации, назначает ответственное лицо за сбор необходимой информации по предмету апелляции, претензии, жалобы.

5.3.2 Информацию о предмете конфликта, ответственный исполнитель собирает по телефону, по возможности, при личной встрече с Заявителем и или из других доступных источников.

5.3.3 Сбор информации не должен превышать пяти рабочих дней.

5.3.4 Вся собранная информация оформляется в виде проекта ответа Заявителю, в произвольной форме, и предоставляется руководителю ОС СМК ООО «РЦС».

5.4 Подготовка ответа (решения) Заявителю

5.4.1 Руководитель ОС СМК ООО «РЦС» проводит анализ собранной информации по апелляции, претензии, жалобе и готовит проект ответа, для принятия окончательного решения Комиссией по апелляциям.

5.4.2 По жалоба, которые не несут финансовых затрат по их удовлетворению, ответ Заявителю допускается не рассматривать на Комиссии по апелляциям.

5.4.3 Ответ должен быть предоставлен:
на апелляцию, претензию в течение 15-20 рабочих дней;
на жалобу 5-10 рабочих дней.

5.4.4 Ответ должен содержать по необходимости, следующую информацию:

- о предпринятых действиях;
- о разработанных корректирующих и предупреждающих действиях;
- запрос о согласии заявителя с предлагаемыми действиями по его удовлетворению.

5.4.5 Ответ Заявителю регистрируется в журнале исходящих писем и отправляется по почте, заказным письмом.

5.4.6 Дополнительно, по просьбе Заявителя возможно отправление отсканированного письма по электронной почте.

5.4.7 В случае, получения согласия Заявителя с предлагаемыми действиями, или же его отсутствия в течение 30 дней, с момента отправления ответа претензия, жалоба закрывается.

5.4.8 Если в течение указанного срока от Заявителя поступает письмо о несогласии в предлагаемыми действиями, то данная претензия, жалоба дополнительно рассматривается и принимается окончательно решение, которое направляется Заявителю.

5.4.9 Если Заявитель не удовлетворен решением, он может его обжаловать в Апелляционном Совете СДС «Военный Регистр».

5.5 Принятие корректирующих и предупреждающих действий

5.5.1 Все предпринятые действия по устранению причин появления апелляций, претензий, жалоб и предотвращению их в дальнейшем отражаются в Приказе генерального директора ООО «РЦС», с назначением ответственного исполнителя и сроков исполнения.

5.5.2 Контроль выполнения предпринятых действий проводит руководитель ОС СМК ООО «РЦС», путем личной проверки выполнения назначенными исполнителями.

5.5.3 Результативность выполнения корректирующих и предупреждающих действий, по устранению причин появления апелляций, претензий, жалоб проверяется при внутренних аудитах СМК.

5.6 Хранение информации по апелляции, претензии, жалобе

5.6.1 Вся информация по каждой апелляции, претензии, жалобе хранится в Деле предприятия-Заказчика, в отдельном файле, содержащем:

- апелляцию, претензию, жалобу;
- собранную информацию при анализе и проверке достоверности сведений;
- ксерокопию ответа (решения), отправленного Заявителю;

- ксерокопию Приказа с указанием корректирующих и предупреждающих действий;
- письмо от Заявителя, о его удовлетворенности (неудовлетворенности) ответом (решением) на отправленную апелляцию, претензию, жалобу;
- прочая переписка и информация, касающаяся предмета апелляции, претензии, жалобы.

5.6.2 Срок хранения шесть лет.

6 Дополнительные действия при рассмотрении апелляций

6.1 Работа Комиссии по апелляциям

6.1.1 После регистрации апелляции и принятия ее к рассмотрению, руководитель ОС СМК ООО «РЦС» создает Комиссию по апелляциям.

6.1.2 Комиссия создается Приказом на время рассмотрения апелляции и принятия окончательного решения по удовлетворению Заявителя.

6.1.3 В приказе указывается председатель и секретарь комиссии.

6.1.4 Председатель Комиссии анализирует представленную информацию по рассмотрению апелляции, знакомится с результатами предыдущих апелляций (при наличии), с проектом ответа, с приказом о предпринимаемых действиях и, при необходимости, лично или поручает секретарю комиссии, запросить дополнительную информацию у руководителя ОС СМК, Заявителя или других организаций, связанных с предметом апелляции.

6.1.5 Председатель Комиссии назначает дату, место и время проведения заседания комиссии, определяет состав приглашенных.

6.1.6 Секретарь готовит и оформляет материалы по результатам рассмотрения апелляции (протокол, решение), а также извещает о предстоящем заседании Комиссии лично всех участвующих, в том числе и Заявителя апелляции.

6.1.7 Присутствие Заявителя апелляции на заседании Комиссии не обязательно.

6.1.8 В состав Комиссии входят специалисты, которые не имели отношение к предмету апелляции и не заинтересованы в результатах принятого решения по ней.

6.1.9 Численный состав Комиссии должен быть не менее трех человек.

6.1.10 В состав Комиссии можно включать внештатных экспертов, обладающих опытом работы и компетентностью в области предмета апелляции.

6.1.11 При рассмотрении апелляции Комиссия руководствуется действующим законодательством РФ, постановлениями Правительства, руководящими и организационно-методическими документами СДС «Военный Регистр» и ОС СМК ООО «РЦС».

6.1.12 Комиссия по апелляциям действует по принципам, исключающим возможность оказания на него административного, коммерческого, финансового или иного воздействия, которое может повлиять на объективность в рассмотрении представленных в апелляциях предметов спора и разногласий.

6.1.13 Решение Комиссии по апелляциям оформляется в виде Протокола, форма приведена в Приложении Б, в котором отмечается обоснованность или необоснованность решения ОС СМК ООО «РЦС».

6.1.14 Решение принимается большинством голосов при открытом голосовании всех членов Комиссии.

6.1.15 Присутствие всех членов Комиссии, указанных в Приказе обязательно.

6.1.16 Секретарь Комиссии оформляет Протокол с решением в трех экземплярах и направляет

- заявителю апелляции;
- руководителю ОС СМК ООО «РЦС»;
- руководителю ЦО СДС «Военный Регистр».

6.2 Действия сторон после принятия решения по апелляции

6.2.1 Решение Комиссии по апелляции является обязательным для исполнения ОС СМК ООО «РЦС».

6.2.2 При признании апелляции обоснованной ОС СМК ООО «РЦС»

- проводит работы по решению Комиссии без дополнительной оплаты со стороны заявителя, привлекая других экспертов;

- разрабатывает план корректирующих и предупреждающих действий, направленных на устранение и предупреждение случаев принятия необоснованных решений;

6.2.3 При признании апелляции необоснованной, решение ранее принятое ОС СМК ООО «РЦС», остается в силе.

6.3 Действия по предупреждению. Улучшение

6.3.1 Все поступившие апелляции, претензии, жалобы ежегодно классифицируются, анализируются для установления систематического, периодически повторяемого и или единичного характера проблем, определения их основных тенденций и результативности предпринимаемых действий по устранению основных причин апелляций, претензий, жалоб.

6.3.2 Соблюдение процедуры управления апелляциями, претензиями, жалобами проводится в рамках проведения внутреннего аудита.

6.3.3 Отчет об анализе поступивших апелляций, претензий, жалоб являющихся входными данными для анализа СМК руководством ОС СМК ООО «РЦС»; составляет руководитель в произвольной форме, с указанием классификации причин и результативности предпринятых действий по их устранению и предложений по предупреждению появления возможных проблем.

Приложение А
(обязательное)

Форма Журнала регистрации поступивших апелляций, претензий, жалоб

№ п.п.	Дата поступления	Вид	Наименование юридического /физического лица Заявителя	Почтовый адрес	Краткое содержание	Дополнительная информация	Краткое содержание ответа	№ и дата регистрации исходящего письма	Степень удовлетворенности Заявителя	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Форма Протокола Комиссии по апелляциям ОС СМК ООО «РЦС»

ПРОТОКОЛ № _____
Заседания Комиссии по апелляциям, созданной
приказом генерального директора
от _____ № _____

Поступившей от _____
(полное и сокращенное наименование предприятия Заявителя, юр. факт. и почтовый адрес)

№ исх., и дата письма Заявителя _____

Дата поступления в ОС СМК ООО «РЦС» _____ № вх. _____

Дата, место и время заседания комиссии _____

Присутствовали:

Члены комиссии: _____
(Фамилия И.О.- должность, место работы)

(Фамилия И.О.- должность, место работы)

Приглашённые: _____
(Фамилия И.О.- должность, место работы)

(Фамилия И.О.- должность, место работы)

Председатель комиссии – _____
(Фамилия И.О.)

Секретарь комиссии – _____
(Фамилия И.О.)

Комиссия по апелляциям рассмотрела и проанализировала представленную информацию по апелляции

(наименование Заявителя)

В отношении _____
(краткое описание предмета апелляции)

А также материалы

1. _____

2. _____

и на основании _____
(указать нормативные документы и пункты требований или другие документы)

приняла решение _____
(описание решения)

Голосовали:

За принятое решение - _____

Против - _____

Председатель комиссии по апелляциям _____
(И.О. Фамилия)

Секретарь комиссии _____