

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАНДАРТЫ И МЕТРОЛОГИЯ»
(АНО ДПО «СТАНДАРТЫ И МЕТРОЛОГИЯ»)
ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА
(ОС СМ)



УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ОС СМ

Н.В. Ламинина

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Система менеджмента качества

**РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ
НА ДЕЙСТВИЯ ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ**

СТО 14018966-11-06-2019

Дата введения 01.07.2019

Издание № 5

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания (копии) без разрешения АНО ДПО «Стандарты и метрология»

г. Краснодар
2019

АНО ДПО «Стандарты и метрология»	Система менеджмента качества Рассмотрение жалоб и апелляций на действия органа по сертификации	Обозначение: СТО 14018966-11-06-2019
Орган по сертификации СМ		Издание: 5
		Лист 2 из 10

1 Область применения

1.1 Настоящий документ устанавливает основные положения и порядок рассмотрения апелляций, жалоб и разногласий (далее - апелляций), представленных в орган по сертификации систем менеджмента АНО ДПО «Стандарты и метрология» заявителем или другими сторонами.

1.2 Стандарт обязателен к применению всеми работниками ОС СМ.

2 Персонал, осуществляющий рассмотрение апелляций

2.1 Для рассмотрения поданной апелляции руководитель ОС СМ формирует комиссию из независимых, в части рассматриваемых вопросов, квалифицированных экспертов. В состав комиссии включается также представитель организации заявителя или держателя сертификата, подавших апелляцию. В зависимости от предмета претензии в состав комиссии могут быть включены с правом совещательного голоса эксперты из любой другой организации, не заинтересованной в рассматриваемом вопросе. Кандидатуры председателя и секретаря комиссии руководитель ОС СМ согласовывает с директором АНО ДПО «Стандарты и метрология». Персональный состав комиссии, утверждается распоряжением руководителя органа по сертификации.

2.2 Сотрудники, включенные в состав комиссии, должны иметь высшее образование, стаж практической работы в рассматриваемой области.

2.3 Не могут быть включены в состав апелляционной комиссии лица, осуществлявшие работы по подтверждению соответствия продукции, услуги, системы менеджмента заявителя или держателя сертификата, а также лица, зависящие от организации, по которой принимаются решения.

3 Описание процесса рассмотрения апелляций

3.1 Общие положения

3.1.1 В целях эффективного обращения ОС СМ с жалобами и апелляциями данное СТО находится в открытом доступе и размещено на сайте ОС СМ standartmetrolog.su.

3.1.2 Апелляция подается непосредственно заявителем в орган по сертификации либо направляется по электронной почте в свободной форме и в общем случае должна включать в себя:

- ФИО/организация;
- Адрес;
- Телефон/Факс;
- Электронная почта;
- Суть проблемы;
- Дата/подпись;
- Приложения.

3.1.3 Заявитель, несогласный с отказом в проведении сертификации системы менеджмента, заявленной им для сертификации или с другими действиями ОС СМ, возникающими в процессе сертификации, имеет право обратиться к руководителю ОС СМ с апелляцией в течение месяца по получению решения по сертификации.

3.1.4 К апелляции заявитель обязан приложить документы, подтверждающие обоснованность его заявления.

3.1.5 Апелляции на деятельность органа по сертификации регистрируются группой по ведению реестра и актуализации фонда НД (секретариат) АНО ДПО «Стандарты и метрология» в журнале № 11-07-07. Форма журнала регистрации приведена в приложении А.

3.1.6 Орган по сертификации обязан беспристрастно и оперативно рассмотреть апелляцию заявителя и принять мотивированное решение. Срок рассмотрения апелляций организационного характера, связанных, например, с качеством, сроками или стоимостью выполненных работ, не должен превышать двух недель.

АНО ДПО «Стандарты и метрология»	Система менеджмента качества Рассмотрение жалоб и апелляций на действия органа по сертификации	Обозначение: СТО 14018966-11-06-2019
Орган по сертификации СМ		Издание: 5
		Лист 3 из 10

Апелляции более серьезного уровня, касающиеся функций, прав, обязанностей ОС СМ, примененных процедур сертификации и испытаний, рассматриваются в срок, не превышающий одного месяца

3.1.7 Ответственность за организацию рассмотрения апелляций, жалоб и разногласий несет руководитель органа по сертификации.

3.1.8 Апелляционная комиссия отвечает за объективность и обоснованность принятых ею решений и рекомендаций.

3.1.9 Апелляционная комиссия в своей работе руководствуется законодательными и нормативными документами в части проведения работ по сертификации систем менеджмента установленным требованиям.

3.2. Порядок рассмотрения апелляций

3.2.1 Руководитель ОС СМ получив апелляцию от секретариата, обязан рассмотреть ее в течение пяти дней с привлечением, при необходимости, сотрудников ОС.

Если руководитель ОС считает, что аргументы заявителя не состоятельны, то он может принять одно из следующих решений:

- предпринять попытку переубедить заявителя;
- отклонить апелляцию и информировать заявителя о возможностях, месте и сроках обжалования этого решения;
- вынести апелляцию на рассмотрение апелляционной комиссии.

Если руководитель ОС считает, что аргументы заявителя убедительны, то он может принять одно из следующих решений:

- удовлетворить претензию или изменить позицию ОС в разногласиях с заявителем без рассмотрения апелляционной комиссией;
- вынести апелляцию на рассмотрение апелляционной комиссии.

3.2.2 Апелляционная комиссия рассматривает апелляцию в сроки оказанными в пункте 3.1.6. О дате заседания апелляционной комиссии заявителю сообщает секретарь комиссии заблаговременно. В процессе рассмотрения апелляции стороны могут знакомиться с документами, задавать друг другу вопросы. Заявитель может представлять дополнительные документы, подтверждающие правомерность своих претензий.

По результатам рассмотрения оформляется протокол заседания апелляционной комиссии и принимается решение (приложение Б), которое подписывается руководителем органа по сертификации и направляется заявителю в течение 3 дней после проведения заседания апелляционной комиссии.

3.2.3 В случае несогласия заявителя с решением по апелляции, принятым апелляционной комиссией АНО ДПО «Стандарты и метрология», он может направить материалы в Апелляционную комиссию Росаккредитации, одновременно оповестив об этом ОС СМ АНО ДПО «Стандарты и метрология»

Решение Апелляционной комиссии Росаккредитации является окончательным и обязательным для всех сторон.

3.2.4 При положительном решении (удовлетворении апелляции) заместитель руководителя ОС СМ в соответствии с решением апелляционной комиссии разрабатывает необходимые корректирующие либо предупреждающие действия, включая корректировки Руководства по качеству и других документов СМК органа, создающих предпосылки для разногласий, апелляций.

Предупреждающие действия включаются в план по качеству ОС СМ.

Некорректно выполненные этапы работ при сертификации проводятся повторно, без взимания с заявителя дополнительной оплаты.

Оценка эффективности предпринятых действий осуществляется при внутренних проверках системы качества ОС СМ.

АНО ДПО «Стандарты и метрология»	Система менеджмента качества Рассмотрение жалоб и апелляций на действия органа по сертификации	Обозначение: СТО 14018966-11-06-2019
Орган по сертификации СМ		Издание: 5
		Лист 4 из 10

3.3 Хранение документации по работе апелляционной комиссии

3.3.1 Журнал регистрации жалоб, претензий и апелляций, протоколы заседаний апелляционной комиссии и копии принятых решений хранятся в секретариате АНО ДПО «Стандарты и метрология» в течение 3-х лет после окончания срока действия сертификата соответствующей организации.

4 Описание процесса рассмотрения жалоб

4.1 Жалобы, поступающие в ОС СМ, могут быть двух видов:

- жалобы на неудовлетворенность потребителей услуг ОС СМ действиями сотрудников ОС СМ;

- жалобы на качество продукции и услуг сертифицированных ОС СМ клиентов.

При рассмотрении жалобы ОС СМ обеспечивается своевременность ее рассмотрения, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность по отношению к подателю жалобы и поводу жалобы.

Ответственность за обращение с жалобами возложена на руководителя ОС СМ.

В рассмотрении жалобы не должны принимать участие лица, имевшие отношение к предмету жалобы.

4.2. Процесс рассмотрения жалоб

Поступившая жалоба регистрируется группой по ведению реестра и актуализации фонда НД АНО ДПО «Стандарты и метрология» в журнале № 11-07-07. После поступления жалобы проводится ее изучение руководителем ОС СМ, который несет ответственность за сбор и верификацию всей информации, необходимой для проверки жалобы. Для этого жалоба передается руководителю ОС СМ.

Руководитель ОС СМ определяет, относится ли жалоба к деятельности по сертификации, за которую несет ответственность ОС СМ, и если да, то в зависимости от вида жалобы назначает ответственного за разработку мер по устранению жалобы.

Если жалоба относится к сертифицированному клиенту, то ОС СМ в установленный срок (в течение 5 дней) передает ее копию (заверенную печатью ОС СМ или АНО ДПО) клиенту. При этом необходимо проанализировать, имеет ли жалоба отношение к сертифицированной деятельности. Если да, то при ИК необходимо обратить внимание на результативность сертифицированной СМ клиента.

Подателю жалобы сообщается информация о ходе рассмотрения жалобы. Ответственный за жалобу разрабатывает меры по устранению причины жалобы:

- организует и контролирует организацию мер;
- информирует подателя жалобы о принятых мерах и получает информацию об удовлетворенности подателя жалобы.

Сертифицированный клиент должен представить в ОС СМ информацию о принятых мерах, а также действия по предотвращению поступления повторных аналогичных жалоб.

После того как от подателя жалобы получено одобрение реализованных мер по устранению жалобы, ответственный, проанализировав причины возникновения жалобы и меры по ее устранению, принимает решение о разработке корректирующих действий и предупреждающих действий по предотвращению поступления повторных жалоб.

По завершению рассмотрения жалобы ответственный составляет отчет и передает руководителю ОС СМ всю информацию по жалобе:

- жалобу потребителя;
- отчет по жалобе (в свободной форме, содержащий описание и рассмотрение проблемы);
- подтверждение удовлетворенности подателя жалобы предпринятыми мерами (электронное, заказное, факсимильное письмо) и прочая переписка с потребителем, касающаяся конкретной жалобы.

Орган по сертификации, совместно с предъявителем жалобы, должен определить, необходимо ли, и если да, то в какой степени, разглашать предмет жалобы и сделанное по ней заключение.

АНО ДПО «Стандарты и метрология»	Система менеджмента качества Рассмотрение жалоб и апелляций на действия органа по сертификации	Обозначение: СТО 14018966-11-06-2019
Орган по сертификации СМ		Издание: 5
		Лист 5 из 10

Руководитель ОС СМ проводит проверку выполнения корректирующих и предупреждающих действий по предотвращению поступления повторных жалоб. По результатам проверки он делает отметку о выполнении (невыполнении) вышеуказанных действий в журнале жалоб и апелляций.

АНО ДПО «Стандарты и метрология»	Система менеджмента качества Рассмотрение жалоб и апелляций на действия органа по сертификации	Обозначение: СТО 14018966-11-06-2019
Орган по сертификации СМ		Издание: 5
		Лист 6 из 10

Приложение А
(обязательное)

Журнал регистрации жалоб и апелляций ОС СМ

Номер заявки, дата регистрац ии	Наименование предприятия (организации), обратившейся с жалобой, апелляцией	Информация о организации- заявителе: адрес, телефон, эл почта	Номер договора	Краткое содержание апелляции/ жалобы	Принятое решение по апелляции/жало бе, дата принятия заявления	Примечания, Дата уведомления заинтересованн ых сторон
1	2	3	4	5	6	7

АНО ДПО «Стандарты и метрология» Орган по сертификации СМ	Система менеджмента качества Рассмотрение жалоб и апелляций на действия органа по сертификации	Обозначение: СТО 14018966-11-06-2019
		Издание: 5
		Лист 7 из 10

Приложение Б
(обязательное)
Решение апелляционной комиссии

Решение № ____
 Апелляционной комиссии ОС по рассмотрению апелляций и жалоб

Заявитель _____
название организации-заявителя

регистрационный номер апелляции № _____

Существо апелляции:

Решение Апелляционной комиссии:

Председатель Апелляционной комиссии:

подпись Ф. И. О.

Члены Апелляционной комиссии:

подпись Ф. И. О.

подпись Ф. И. О.

Секретарь:

подпись Ф. И. О.

Адреса рассылки:

АНО ДПО «Стандарты и метрология» Орган по сертификации СМ	Система менеджмента качества Рассмотрение жалоб и апелляций на действия органа по сертификации	Обозначение: СТО 14018966-11-06-2019
		Издание: 5
		Лист 8 из 10

Информационные данные

Разработан:

Гречишкина В.А., заместитель руководителя органа по сертификации СМ


 подпись

Бабичева М.С., ведущий специалист


 подпись

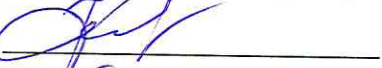
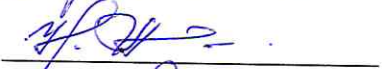
Согласован:

Царелунга А.Д., руководитель секретариата


 подпись

АНО ДПО «Стандарты и метрология» Орган по сертификации СМ	Система менеджмента качества Рассмотрение жалоб и апелляций на действия органа по сертификации	Обозначение: СТО 14018966-11-06-2019
		Издание: 5
		Лист 10 из 10

Лист ознакомления

Ф.И.О.	Подпись	Дата
Бабичева М.С.		04.06.2019
Гречишкина В.А.		04.06.2019
Гулина Г.П.		04.06.2019
Ламинина Н.В.		05.06.2019
Сташевская Ю.М.		05.06.2019
Царелунга А.Д.		05.06.2019
Чурсин И.К.		05.06.2019